Б. Н. ВОЛГИН, Е. Е. ПОЛЯНСКАЯ

621.39
В 67

Деловой телефон

621.39
В67

Б. Н. ВОЛГИН
Е. Е. ПОЛЯНСКАЯ

Деловой телефон

-2013
ПЕРЕВІРЕНО

Москва
«Радио и связь»
1987

621.395.91

ББК 32.882
В67
УДК 651.15:621.395.31

Рецензент И. М. Лобовский

Редакция литературы по электросвязи

Минское областное производственное объединение
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА
им. 50-летия Октября
100792

Волгин Б. Н., Полянская Е. Е.
В67 Деловой телефон.— М.: Радио и связь, 1987.
— 208 с.: ил.

Книга посвящается вопросам рационального использования телефона на работе: упорядочению телефонной связи, сокращению затрат времени на разговоры, соблюдению этики телефонного общения и др. Рассматриваются последние достижения в технике телефонной связи, приводится перечень услуг связи, предоставляемых абоненту, а также справочные данные по правилам пользования телефоном. Книга будет способствовать повышению культуры общения с телефоном.

Для широкого круга читателей.

В $\frac{2402040000-121}{046(01)-87}$ 107—86

ББК 32.882

© Издательство «Радио и связь», 1987

Предисловие

«Единственная подлинная ценность — это ценность человеческого общения». В этих словах Антуана де Сент-Экзюпери заложен глубокий смысл.

Вдумайтесь. Остановитесь. Где, когда вы, дорогие читатели, в последний раз общались в самом высоком смысле слова? Нет, не на бегу: «Как дела?» И не в шумной компании: «Сколько лет, сколько зим!» И не посредством телеграммы: «Поздравляю днем рождения»... Только по телефону, с помощью этого «чуда XX века», этого Главного Хранителя Времени Человека.

Идея пропаганды знаний о пользовании телефоном не может не вызывать поддержки и благодарности широчайшего круга читателей, которые являются одновременно абонентами телефонных сетей, а также специалистов-связистов. Действительно, попадая в эти «сети», многие абоненты «барахтаются» в них, затрудняя в какой-то мере жизнь себе и другим, осложняя в итоге работу предприятий телефонной связи. А это, в свою очередь, отрицательно сказывается на тех же абонентах, создавая замкнутый круг. И, очевидно, единственная возможность разорвать этот круг — широкая пропаганда правил пользования телефоном.

Ежегодно в развитие телефонной связи страны вкладываются десятки миллионов рублей. Только на Московской городской телефонной сети вводится ежегодно 130—140 тысяч номеров телефонов. В результате емкость столичной сети на начало двена-

дцатой пятилетки достигла 3,3 млн номеров. Очевидно, что с расширением телефонной сети значительно усложняется и ее работа. Проблемы роста, к сожалению, в первую очередь отражаются на абонентах: шумы, трески в трубке, невозможность дозвониться, неправильные соединения и т. д.

Претензии абонентов в данном случае обоснованны. Мы это знаем и прилагаем все силы для скорейшей нормализации положения. Здесь следует сказать о внедрении новых, более надежных и менее сложных в обслуживании автоматических телефонных станций, об эксплуатации АТС нового поколения — электронных и квазиэлектронных, о широком использовании компьютеров в процессе установления соединения, об автоматизации контроля качества работы телефонной сети.

Эти и другие меры нашли отражение в принятом ЦК КПСС и Советом Министров СССР 23 января 1985 года постановлении «О мерах по укреплению материально-технической базы и развитию услуг телефонной связи, предоставляемых населению в 1986—1990 годах и в период до 2000 года». Основная идея документа однозначно сформулирована следующим образом: «Принятое постановление ЦК КПСС и Совета Министров СССР открывает новые возможности для ускорения темпов развития телефонной связи и для ее технического прогресса до конца столетия»[1]. В течение двенадцатой пятилетки постановлением предусматривается: ввод АТС общей емкостью 12,1 млн. номеров, из них не менее 3 млн. для нужд организаций, предприятий и учреждений. Планируется телефонизировать также все предприятия торговли, бытового и коммунального обслуживания, медицин-

[1] «Известия», 1985, 26 февр.

ские и культурно-массовые учреждения, школы и т. д. как в городе, так и на селе. Число междугородных таксофонов увеличится в 2,5—3 раза (а к 2000 году — в 6—7 раз), расширится уровень автоматической междугородной связи и достигнет в крупных городах 85%; завершится телефонизация всех участков и подразделений агропромышленного комплекса, широкое освоение и ввод оборудования нового поколения емкостью несколько миллионов номеров.

Однако улучшение материальной базы телефонной связи и внедрение новейших достижений науки и техники — это, как говорят математики, необходимые, но не достаточные условия улучшения качества телефонной связи. Чтобы действительно разорвать этот круг, нам, работникам связи, необходима помощь абонентов. Эту просьбу можно прокомментировать следующим примером.

Все видели таблички у таксофонов: «Разговор не свыше 3 минут». И, видимо, мало кто вдумывался в смысл этого простого призыва, в то, что стоит за этими словами. Телефонные сети проектируются исходя из продолжительности одного телефонного разговора около 3 минут и определенного числа таких разговоров. Значит, если вы, уважаемый читатель, я, наши знакомые и родственники поговорят подольше и почаще (что и есть на самом деле), то телефонная сеть перегрузится. Вы услышите гудки «занято» до окончания полного набора номера, с большей вероятностью попадете «не туда», вас потревожат посторонние звонки, качество связи (слышимость, разборчивость речи) несколько ухудшится.

Есть ли «противоядие»? — спросите вы. Да, конечно. Целых два.

Во-первых, можно «усилить» телефонную сеть: прокопать дополнительно десятки и сотни километров траншей, проложить десятки и сотни километров

труб и блоков телефонной канализации, проложить в ней сотни и тысячи километров телефонного кабеля, построить десятки зданий и установить в них тысячи единиц оборудования, провести доуплотнение соединительных линий (линий между станциями) с вводом соответствующего числа систем передач и т. д. и т. д.

Во-вторых, приучить нас с вами не считать телефон единственным способом общения. Мы забыли, что телефон — средство о п е р а т и в н о й связи, передачи п о л е з н о й информации; что он — не яд для «убийства времени», а противоядие, позволяющее сэкономить столь нужное время, что он — хранитель времени каждого человека в отдельности и всех вместе, а не только вашего или моего.

Изобретатель телефона Белл говорил в 1877 году при демонстрации аппарата в городах США: «Обращение с ним не требует никакой квалификации, никакой технической подготовки». Вряд ли кто-либо скажет иначе о современном телефонном аппарате. Мы умеем им пользоваться.

Но так ли это?

Все умеют крутить диск или нажимать кнопки номеронабирателя, слушать зуммер ответа станции (непрерывный гудок), контроля посылки вызова (длинные гудки), занятости (частые гудки). Но, думается, немногие из нас «оптимизировали» свои взаимоотношения с этим чудом века. Просмотрим оглавление книги: все знакомо, правда? И когда вы решили позвонить, и когда вам звонят, а уж тем более, как снимать трубку и кому ее снимать. А знаете ли вы, почему лучше слушать левым ухом?

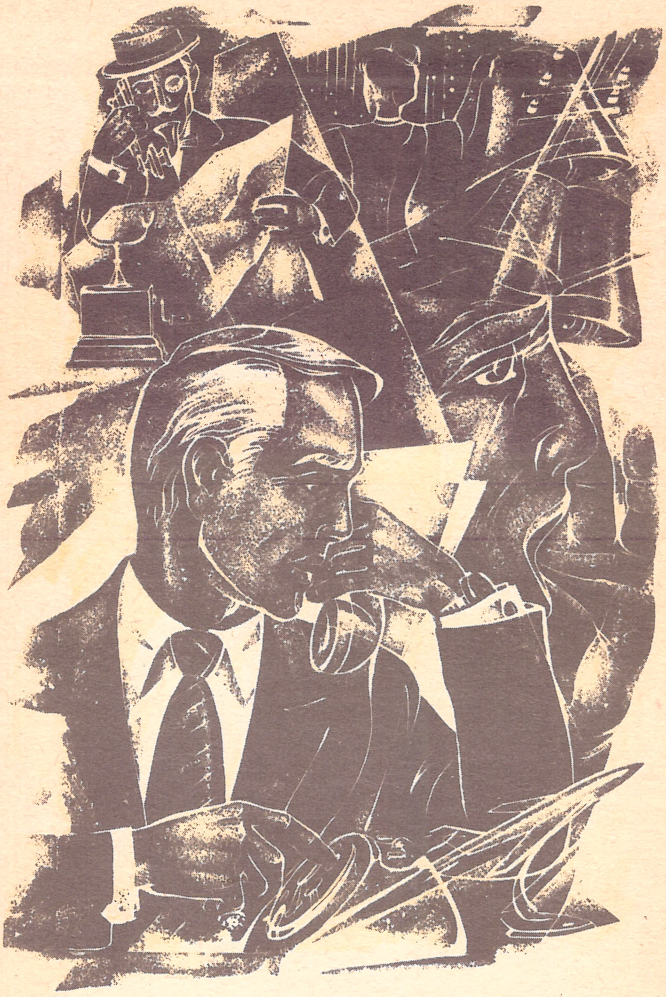
Перелистайте страницы. Видите? Здесь есть интересные исторические сведения, справки о последних новинках телефонии в нашей стране и за рубежом, советы и просто необходимая «в хозяйстве» информа-

ция. Думается, будут полезны и справочные материалы, приведенные в приложении.

Действительно, телефон должен быть деловым, соответствующим стилю и ритму современной жизни. Этому и посвящена книга Б. Н. Волгина и Е. Е. Полянской, которая предлагается вам, дорогой читатель, дорогой абонент телефонной сети.

Справочное приложение к книге подготовлено по просьбе издательства работником Московской городской сети И. М. Лобовским. Выражая благодарность за помощь в подготовке приложения специалистам Московского имени 50-летия ВЛКСМ территориального центра управления междугородными и международными связями, Ленинградской, Киевской, Рижской, Минской, Харьковской городских телефонных сетей, а также читателям, широкому кругу которых адресована книга и которые сочтут возможным прислать свои отзывы и предложения в издательство «Радио и связь» по адресу: 101000 Москва, Почтамт, а/я 693, мы уверены, что книга «Деловой телефон» окажется нужной и полезной.

В. Ф. ВАСИЛЬЕВ
Начальник Московской ордена Ленина городской телефонной сети



Глава 1

Телефон и деловое общение

Телефон вчера и сегодня

Деловые разговоры и телефон

Учиться говорить по телефону

Как телефонная связь "подстраивается" к современным требованиям

«Как и все величайшие достижения цивилизации, связь — обоюдоострый меч. Современная управленческая деятельность глубоко диалектична, и очень легко пропустить момент, когда средство рационализации превращается в свою противоположность, в источник потерь. Только научные принципы рационализации позволяют использовать в машине именно то, что делает ее орудием прогресса».

Г. Х. Попов. Техника личной работы. 4-е изд. — М.: Советская Россия, 1979

ТЕЛЕФОН ВЧЕРА И СЕГОДНЯ

Потребность в телефоне человек испытывал всегда. Еще в древности на службе у мидийских и персидских властителей были специальные люди, которые выполняли роль «живого телефона». Эти люди стояли на постах, расположенных в нескольких сотнях метров друг от друга, каждый слушал, что кричит его сосед, и передавал услышанное дальше. На службу их отбирали исключительно по мощности голоса. Сообщения по такому «телефону» передавались за один день на расстояние, которое посыльные преодолевали за месяц. Такую же связь имели галлы, которые во время войны с Цезарем передавали сведения о продвижении его армии.

Позднее изобретались различные виды устройств для передачи голоса на расстояние. Так, в некоторых зданиях средневекового Пскова обнаружены «беспроволочные телефоны», представляющие собой узкие каналы в стенах, с помощью которых, по мнению ученых, проводились переговоры, сообщалось о прибытии гостей, передавались распоряжения. Р. Хук изобрел устройство, передающее звук посредством натянутой нити или бечевки. (Такой нитяной телефон исполь-

зуется и в наши дни, но уже в качестве детской забавы.) Физик Био изобрел устройство для передачи звуков по трубам, так называемый трубчатый телефон. Были и другие варианты.

В ноябре 1875 года американский учитель Грехем Белл подал заявку на изобретенное им устройство, способное передавать звуки на расстояние. В тот же день в патентное бюро обратился с аналогичной заявкой другой изобретатель — Э. Грей. Всего два часа разделяли их, но Белл оказался первым, и 7 марта 1876 года он получил патент на «говорящий телеграф» с дальностью действия до полукилометра. Позднее этот «аппарат для передачи любых звуков на некоторое расстояние при помощи электричества» был назван телефоном от теле — далеко и фон — звук.

Телефон Белла уже в том же 1876 году демонстрировался на Всемирной выставке в Филадельфии и очень заинтересовал ее посетителей. А на Международной выставке электротехники в 1881 году в Париже успех телефона был так велик, что в очереди к месту его демонстрации порядок наводила полиция. Изобретение Белла вызывало восторги публики, казалось чудом. У него появилось множество поклонников. Как техническое новшество телефон привлек внимание ученых и исследователей. Многие изобретатели занялись его усовершенствованием. К 1900 году число патентов, относящихся к телефону, перевалило за три тысячи.

В России первую телефонную линию открыли 8 июня 1881 года директора пароходного общества «Дружина» в Нижнем Новгороде. В ноябре 1881 года инженером фон Барановым была получена концессия на строительство городских телефонных сетей (позднее эта концессия была перекуплена американской компанией Белла), и в июле 1882 года начала рабо-

тать телефонная станция в Петербурге и в том же году — в Москве, Одессе, Риге, Варшаве.

Первую телефонную станцию в Москве обслуживали 16 девушек — «телефонных барышень», прошедших специальный отбор: претендентки должны были иметь достаточно высокий рост и размах рук не менее 154 см, чтобы дотянуться до соединительных гнезд (если хоть одного сантиметра не хватало, девушку не брали). Кроме того, требовалось, чтобы голос они имели приятный, мелодичный и сильный. Телефонистки должны были владеть иностранным языком, а владельцы-шведы (из Шведско-Датско-Русского акционерного общества, купившего в 1901 году Московскую телефонную станцию у фирмы Белла) требовали даже по-русски говорить с иностранным акцентом, что должно было свидетельствовать о респектабельности предприятия. Важным требованием была и память. Ведь надо было запоминать имена, титулы, род занятий своих постоянных абонентов, а позднее, с расширением телефонной сети и введением номерной системы, номера их телефонов.

В 1882 году в России построили первую междугородную станцию, которая связала Петербург с Гатчиной, в 1883 — с Петергофом, в 1885 — с Царским Селом. А 31 декабря 1889 года впервые была установлена телефонная связь между Петербургом и Москвой. В 1893—1895 годах С. М. Апостоловым-Бердичевским совместно с М. Ф. Фрейденбергом была создана первая в мире автоматическая телефонная станция.

В 1956 году был проложен первый трансатлантический подводный кабель длиной 3620 км. В 1976 году действовало уже шесть таких кабелей. К настоящему времени подводные кабели пересекают океаны в различных направлениях, а их общая протяженность — более 200 000 км.

В конце 60-х годов было завершено сооружение трансконтинентальной многоканальной кабельной телефонной линии Япония — СССР — Западная Европа, замкнувшей кольцо проводных линий вокруг земного шара. Междугородная телефонная связь быстро развивается, и по прогнозам специалистов к 2000 году можно будет с любого телефонного аппарата установить соединение с любым населенным пунктом мира. Телефонные линии с использованием новых видов источников питания появляются даже в безлюдной местности. В пустынных и засушливых центральных районах Австралии в 1979 году введена в эксплуатацию уникальная телефонная сеть с протяженностью линий свыше 500 км и питанием от солнечных батарей.

Каковы же масштабы телефонизации сегодня?

В настоящее время в мире насчитывается около 600 млн. телефонных аппаратов, т. е. один телефон на семь-восемь человек (при общей численности населения 4,5 млрд). Но реальная плотность распределения телефонов очень неравномерна. Если в США, Швеции, Швейцарии на каждые десять жителей приходится семь-восемь телефонных аппаратов, в Великобритании, Дании, ФРГ, Франции, Японии — около пяти, то в таких странах как Индия и КНР один телефонный аппарат приходится на 200—250 жителей. Плотность телефонов, естественно, выше в городах. Сейчас в мире насчитывается четыре города с общим числом телефонов, превышающим 3 млн. (Токио, Нью-Йорк, Лондон, Москва), и 60 городов, имеющих более 1 млн. телефонных аппаратов.

Но масштабы телефонизации определяются не только числом аппаратов, но и интенсивностью их использования. К примеру, в ФРГ приходится 200 телефонных разговоров в год на душу населения и около 3 разговоров в день на каждый телефонный аппарат, в Канаде и США — 1700 разговоров в год на каждого

человека и более 4,5 разговоров в день на один телефон.

Бурными темпами развивается телефонная связь в нашей стране. Общее число телефонных аппаратов в настоящее время составляет около 30 млн. По сравнению с довоенным 1940 годом количество телефонов увеличилось почти в 16 раз. В 1986—1990 годах предусматривается ввести в действие автоматические станции в городах общей емкостью 10 млн. номеров.

В Москве в 1882 году емкость первой ручной телефонной станции составляла 26 абонентов (на 750 тыс. жителей города). В начале 1917 года в Москве было уже 55,1 тыс. номеров и 70 телефонов-автоматов. Сейчас же в столице насчитывается более 3 млн. номеров и 28 тыс. таксофонов. К 1990 году телефон будет установлен практически в каждой квартире, а их общее число достигнет 3,5 млн.

Постоянно растет и развивается в нашей стране междугородная телефонная связь. Ежегодное число междугородных телефонных переговоров по сравнению с 1940 годом возросло почти в 16 раз (см. таблицу).

Год	1940	1950	1960	1970	1975	1980	1985
Число междугородных переговоров, млн	92	103	185	431	768	1265	1794

В 1939 году была открыта самая длинная в то время в мире воздушная телефонная магистраль Москва—Хабаровск (позднее продолженная до Владивостока). А уже в 1973 году общая протяженность каналов междугородной связи в нашей стране составила 52 млн. км.

Характерной особенностью телефонной связи является то, что как бы быстро и стремительно она ни развивалась, потребность в ней опережает возможности. Так было при появлении телефона, так обстоит дело и сейчас, когда мир буквально опутан телефонными сетями.

Последствия телефонизации в развитии человеческого общества трудно переоценить. Появление телефона можно смело поставить в ряд таких крупнейших изобретений в области передачи информации, оказавших наибольшее влияние на прогресс человечества, как письменность, бумага, книгопечатание, почта, телеграф, радио. По итогам одного из массовых опросов крупнейшим из изобретений за последние 150 лет в области передачи информации, включая телеграф, телефон, радио, радиолокацию, телевидение, телетайп, большинством назван телефон.

ДЕЛОВЫЕ РАЗГОВОРЫ И ТЕЛЕФОН

Телефон был и остается самым удобным и оперативным средством связи. По сравнению с радиосвязью телефонная связь гарантирует несравненно более высокую стабильность уровня слышимости благодаря сравнительно малым помехам и отсутствию необходимости подстройки. По сравнению с телетайпом или телеграфом телефон позволяет легче осуществлять режим диалога и, следовательно, выяснять и уточнять любые сложные вопросы, разъяснять недоумение и др.

Невозможно представить себе сегодняшнюю жизнь без телефона. Преимущества телефона настолько очевидны, что как средство общения он не имеет себе равных. Все чаще отдаем мы ему предпочтение перед письмом, телеграммой, а иногда и встречей. Постоянно растет роль телефона в деловой жизни. Последние достижения в области телефонной связи открывают

новые перспективы ее использования, новые возможности расширения деловых контактов.

Телефонные линии теперь связывают между собой не только людей, но и компьютеры. Благодаря телефонным линиям ЭВМ объединяются в сети, от чего резко растет эффективность их использования. По телефону становится возможно из небольшой лаборатории получить доступ к огромному суперкомпьютеру, находящемуся даже в другой стране. С помощью телефона можно пользоваться информационными банками, хранящимися в памяти компьютеров в других городах.

В перспективе создание информационных сетей, которые свяжут предприятия, учреждения, организации, библиотеки, магазины, жилые дома, учебные заведения. И тогда каждый из нас сможет, не выходя из дома, увидеть на телевизионном экране страницу книги или журнала, кинофильм по своему выбору, получить информацию о товарах в магазине, состоянии счета в сберкассе и т. д. Создание такой национальной системы планируется начать в Японии в ближайшее время. Работы в этой области проводятся и в СССР[1].

Сейчас трудно предположить, что кто-то может не понимать значения телефона. А ведь сразу после его изобретения работники английского почтового ведомства вынесли телефону такой приговор: возможности применения строго ограничены. Репортер одной из нью-йоркских газет недоуменно вопрошал: «Для чего нужен этот ваш телефон? Чтобы нашептывать всякие слова возлюбленной, находящейся на расстоянии нескольких миль от вас?» О роли телефона как средства, помогающего в работе, в деловом общении

---

[1] Экономика и организация промышленного производства, 1984, № 4.

не было и речи. Сегодня же невозможно вообразить себе какую-либо организацию, не имеющую телефонной связи.

Значение телефона для предприятий и учреждений как в городе, так и в сельской местности трудно переоценить. Еще в самом начале восстановительного периода В. И. Ленин писал: «Крупное производство, машины, железные дороги, телефон — все это дает тысячи возможностей сократить вчетверо рабочее время организованных рабочих, обеспечивая им вчетверо большее благосостояние, чем теперь».[1]

Действительно, телефон во многих случаях позволяет ускорить решение производственных оперативных вопросов. Ежедневно только Московская городская телефонная сеть обслуживает более 25 млн. разговоров, из них половина — учрежденческие, деловые. Отключение ее на одни только сутки привело бы к необходимости затрат более 5 млн. часов на поездки для решения неотложных дел. А в год телефонная связь Москвы позволяет экономить более 126 млн. часов рабочего времени. Это равнозначно экономии производственного штата более 600 тыс. человек.

Телефонные разговоры занимают значительную долю рабочего времени работников умственного труда и в первую очередь — руководителей, секретарей и других работников аппарата управления.

Как показывает анализ, затраты времени руководителей промышленных предприятий на телефонные разговоры составляют весомую часть в общем бюджете рабочего времени. Специалистами установлено, что среди руководителей больше всех разговаривают по телефону заместители директоров: они тратят на телефонные переговоры более 6% рабочего времени

---

[1] В. И. Ленин. Полн. собр. соч., т. 24.

100792

Авиационное производственное
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА
17

ежедневно[1]. А для работников материально-технического снабжения и сбыта, транспортных подразделений, диспетчерских служб, секретарей руководителей эта цифра значительно выше.

Пристальное изучение привычного трудового процесса позволяет выявить определенные резервы и найти полезные рекомендации для работников аппарата управления различных категорий. В частности, немало секретарей попросту неквалифицированно работают с телефоном, находятся постоянно в состоянии раздражения и, по существу, ежедневно демонстрируют свою профессиональную непригодность. Окружающие притерпелись к этому положению и не требуют от секретарей соответствующего умения.

Умение рационально использовать телефонную связь важно и самим руководителям. Один из ведущих консультантов по вопросам организации управления Алек Маккензи (США) среди 15 основных причин потери времени руководителем поставил на первое место телефонные звонки. Плохая подготовка к телефонному разговору, неумение выделять в нем главное, кратко излагать свои мысли приводят к значительным потерям рабочего времени. Затраты времени на передачу ненужной, несущественной, «балластной» информации составляют в ряде случаев 20—30 % общей продолжительности телефонного разговора. «Ничто так не утомляет руководителя, как разговоры по телефону», «Частенько меня тянет обрезать провода и всерьез начать работать», «По телефону дела не решают, а только портят»,— такие высказывания можно часто услышать от руководителей-хозяйственников с немалым опытом управленческой работы.

---

[1] О. А. Дейнеко. Современный организатор производства.— М.: Экономика, 1984.

«Все равно договоренности по телефону грош цена, только время потеряно, и выбит из колеи», «Можно ли работать в комнате с открытой дверью? Если нет, то почему по телефону звонят в любое время? Какие на этот счет есть правила?», «Разрешать ли сотрудникам звонить с работы домой? (а то будут бегать к телефону-автомату)», «Стоял в нашей комнате один телефон, к нему были очереди. Теперь стоят четыре телефона, а работать стало вообще невозможно»,— это уже из высказываний работников аппарата управления.

«Я берусь в любом учреждении сократить вдвое число телефонных звонков путем доведения каждого звонка до результата»,— гарантирует специалист по рациональному использованию оргтехники А. И. Шальман.

Дальнейшая телефонизация, являясь предпосылкой и одним из направлений рационализации управленческого труда, требует всемерного повышения культуры делового телефонного общения, тщательной подготовки к телефонному разговору и выделения для него специального времени. Все это поможет руководителю, работнику аппарата управления, служащему более упорядоченно строить свой рабочий день.

Непременное условие — четко определить круг работников, нуждающихся в постоянной связи с «внешним миром»,— им требуются городские телефоны. В реальной управленческой деятельности еще можно наблюдать явление, когда количество установленных на столе руководителя телефонов, селекторов, концентраторов и прочих атрибутов технического оснащения кабинета настолько велико, что это уже не помогает, а мешает работе. Сразу вспоминается Победоносиков из «Бани» Маяковского, который для выяснения ценности человека задавал единственный вопрос: «У вас есть телефон?». Полуутвердительная

констатация: «Ах, у вас нет телефона»,— означала, что других вопросов к этому человеку у Победоносикова уже не будет. Теперь один телефон — это уже мало. И вот стол буквально заставлен телефонами и селекторами, а хозяин такого кабинета часто не сразу может определить, какой из телефонов звонит, какую трубку взять и какую кнопку нажать для установления связи. Такое оснащение, приемлемое разве что для диспетчерского пункта, вряд ли способствует плодотворному труду. Чаще всего руководители, оказавшиеся в такой ситуации, переводят эту технику на секретаря: «Со мной не соединять, у меня совещание»,— или что-нибудь в этом роде. Кстати, и совещания можно проводить, используя современную телефонную связь, причем совещания не только внутренние, но и междугородные. Работникам аппарата управления полезно периодически проводить анализ эффективности своей работы с телефоном.

Выше уже говорилось о том, что телефонные звонки являются отвлекающим фактором в работе, но в то же время они нарушают ее однообразие, монотонность, отрывают от работы, которую не очень хочется выполнять. У человека появляется возможность и даже уважительная причина сделать перерыв, отдохнуть. Поэтому нередко сами работники (особенно среднего звена, технические исполнители) и не пытаются бороться с частыми и длительными телефонными разговорами. Иногда телефонный разговор одного из сослуживцев становится поводом для общего обсуждения вопроса. Замечено, что длительность телефонного разговора обратно пропорциональна времени решения деловых вопросов.

Наибольшую «опасность» в этом отношении представляет городской телефон. Поэтому специалисты рекомендуют устанавливать его не всем сотрудникам, а только тем, характер работы которых постоянно

требует телефонной связи. Всем остальным выделяется один аппарат, который стоит на столе начальника. Для внутренней связи в этом случае устанавливаются специальные телефонные аппараты, подключенные к самостоятельной учрежденческой АТС. Такая система, во-первых, значительно снижает число и длительность нерабочих разговоров, во-вторых, уменьшает нагрузку на городскую телефонную сеть и, в-третьих, более выгодна с экономической точки зрения.

Говоря о работе руководителя с телефоном, следует сказать и о «доступности» руководителя, возможности до него дозвониться. Руководителя крупного подразделения, да еще если оно разбросано территориально, не так просто отыскать («охота» ведется по всем номерам телефонов, по всем подразделениям). Здесь, особенно удобны «телефонные часы» утром и к концу дня, когда руководителя можно застать по известному телефону.

Есть руководители, которые, отлучаясь со своего рабочего места, не сообщают никому из сотрудников, куда и на сколько времени они уходят. Такая тактика не только вносит существенную дезорганизацию, но и создает дополнительные трудности в работе секретаря и сотрудников отдела, службы, подразделения и значительно увеличивает количество телефонных звонков.

Иногда такие исчезновения объясняются тем, что руководитель хочет просто спокойно, без помех решить какой-то вопрос. Но и в этом случае признать данную тактику правильной ни в коем случае нельзя. При необходимости можно выделить и заранее оговорить время, в течение которого с руководителем никого не соединяют по телефону, так называемый «тихий час». В этот час секретарь (или автоответчик) принимает все сообщения «на себя». Исключения возможны лишь для внесенных в определенный, строго

ограниченный список лиц (или организаций), с которыми руководителя соединяют в любое время.

Руководителям целесообразно ограничивать не только внешние вызовы, но и вызовы по местному телефону. Необходимо обязательное выделение часов, когда звонить или вообще нельзя, или только в случае крайней производственной необходимости.

Но телефон необходим не только руководителю. Для многих служб, таких как диспетчерская, справочная, сервисная, телефон является необходимым рабочим инструментом и, как таковой, должен отвечать требованиям доступности, оперативности и простоты использования.

Как правило, телефонных аппаратов в таких службах достаточно. Но, к сожалению, встречаются и другие случаи, когда в столах заказов, пунктах по приему заявок, в некоторых справочных, диспетчерских имеются один-два аппарата. При этом многие люди пытаются часами, а то и днями пробиться по нужному телефону, но безрезультатно. И вместо экономии времени они тратят его понапрасну. Формально служба существует, а практически она недоступна даже самым терпеливым людям.

УЧИТЬСЯ ГОВОРИТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ

Привычность и доступность телефона как средства связи привели к широкому распространению мнения о том, что нет ничего проще, чем позвонить по телефону. И что поэтому можно пользоваться телефоном как заблагорассудится. А предложение подумать над правилами телефонного общения встречается с насмешкой — дескать, эка невидаль.

Между тем телефонная связь — это не автоматическая, а человеко-машинная система. Связь осуществляется автоматически с помощью приборов АТС,

но работой этих приборов управляет человек, набирающий номер. Возьмем хотя бы такой пример. Всем нам довольно часто приходится слышать сигнал «занято» уже во время набора номера или сразу после него. Многие сетуют при этом на телефонную сеть, но это не всегда справедливо. Дело в том, что помимо индивидуальных абонентских линий между телефонным аппаратом и АТС существует и определенное количество линий коллективного пользования между станциями. Пучок таких линий, рассчитанный, например, на 100 абонентов, одновременно может обслужить только десять. Следовательно, если десять человек ведут долгий разговор, то остальные 90 вынуждены ожидать, получая сигнал «занято». Число линий и объем оборудования АТС рассчитывается по нормам, исходящим из того, что средняя продолжительность разговора составляет примерно 120 секунд, т. е. две минуты. Такой она и была несколько лет назад, но в последнее время мы стали говорить дольше. Продолжительность разговора возросла более чем втрое, причем в большинстве случаев неоправданно, в ущерб деловитости, четкости, содержательности. Поэтому не надо удивляться, если телефон дает сбои — мы сами ухудшаем его работу. Телефон нуждается во внимании абонентов, в понимании его особенностей. Тогда он сам помогает человеку с максимальным КПД, доставляя и полезную информацию, и положительные эмоции и сберегая немало быстротекущего времени.

Телефон насыщает нас информацией, впечатлениями, эмоциями, он концентрирует события и этим как бы продлевает нашу жизнь. Но тот же телефон может привести и к прямо противоположным последствиям. В свое время в журнале «Наука и жизнь» была опубликована заметка, в которой сообщалось, что по мнению некоторых американских психологов телефон

при всей его пользе сокращает жизнь современного человека года на три-четыре. И дело даже не в неприятных известиях, которые иногда приносит телефон. Как считают психологи, нервная система многих из нас страдает от неосознанного напряжения в постоянном ожидании звонка, который может раздаться в любую минуту. Вы ужинаете, смотрите телевизор, принимаете ванну и вместе с тем ждете, ждете, ждете... А когда раздается телефонный звонок, он всегда оказывается неожиданным.

Не случайно в художественной литературе встречаются описания таких «взаимоотношений» человека и телефона:

«Я терпеть не могу аппарата, именуемого телефоном.

Особенно не люблю, когда он звонит.

Я пугаюсь, когда он звонит рядом со мной.

А уж если он зазвонит в тот самый момент, когда я думаю: сейчас зазвонит проклятый — мне и вовсе худо делается. Короче говоря, плохо он действует на психику. Тут и свихнуться недолго. И главное, звонит он всегда угрожающе. Порой я не беру трубки, но тогда он бесится, трезвонит как сумасшедший: «Возьми трубку, возьми, возьми, немедленно возьми, слышишь — немедленно!».. Странно, что личность того, кто звонит, не играет абсолютно никакой роли — звонит не кто-то, а сам телефон, аппарат, ставший живым существом, капризным черным чудовищем, притаившимся в углу стола.

Хорошо еще, что я архитектор-проектировщик и работаю дома. Будь я служащий, беспрестанный трезвон телефона в конторе довел бы меня до психического расстройства». (Я. Цуцуй. Цивилизация напоказ.— В кн.: Фантастические изобретения.— М.: Мир, 1971).

Действительно, телефон на работе — один из основных источников помех. Телефонные звонки заставля-

ют отрываться от основной выполняемой работы, переключаться на другие, часто посторонние темы. Естественно, что к звонкам постепенно нарастает раздражение, особенно у тех, кому приходится чаще других снимать телефонную трубку. А к концу рабочего дня или в периоды наиболее частых звонков накапливающееся раздражение выливается на звонящего — ему говорят отрывисто и резко: «Иванова нет!» — и кладут телефонную трубку, ничего не объясняя, а если звонящий все же успевает что-то спросить, то ответ получает, как правило, не очень любезный. К раздражающему действию звонков «к нам» добавляются еще отрицательные эмоции из-за несостоявшихся разговоров, когда пытаемся дозвониться мы сами. Необходимо срочно выяснить какой-либо вопрос, но нужный человек либо отсутствует, либо его телефон «хронически» занят, либо просто нет соединения. Мы нервничаем, суетимся, переключиться на другую работу уже сложно. И до тех пор, пока данный вопрос не будет выяснен, мы периодически прерываем работу и пытаемся вновь и вновь дозвониться.

А замечали ли вы, что телефон занимает особое, даже почетное, место в деловом общении? Зачастую он берет верх над живым собеседником (сослуживцем, посетителем). Если вы входите в учреждение, то его сотрудники, ведущие между собой «неделовой» разговор, как правило, сразу прекращают его и обращают свои взоры на вас с вопросом: «Что вы хотите, товарищ?» Если же неслужебный разговор ведется по телефону, он не прекращается. Более того, сотрудник, ведущий его, нимало не смущается, а даже норовит опустить голову, повернуться к вам боком или спиной, чтобы вы не мешали ему, не были немым укором. Иногда, правда, говорящий извиняется, прикрыв трубку рукой: «Я сейчас закончу, присядьте».

И уж совсем редко такой разговор сразу прерывают: «Извини, тут пришли, я сейчас не могу говорить». Иногда из-за телефонного звонка руководитель прерывает совещание или прием посетителей. Культура пользования телефоном может в том и состоит, чтобы максимально реализовать предоставляемые возможности и вместе с тем свести к минимуму ущерб от телефонных разговоров для других трудовых процессов — ущерб для себя и для всех лиц, с которыми абонент взаимодействует на работе.

Есть ряд правил, следуя которым вы сможете использовать телефон наилучшим образом. Так, если отрегулировать звонок телефонного аппарата, стоящего в общей комнате, на самую слабую громкость, если снимать телефонную трубку после первого звонка, если говорить в телефонную трубку тихим спокойным голосом, а в случае если абонент плохо вас слышит, прикрыть трубку рукой, если не повторяться, не переспрашивать, то помехи от телефонных разговоров для всех работающих будут существенно меньше. Важное требование к телефонным разговорам — краткость. И уж конечно, не следует вести по служебному аппарату долгих личных разговоров. Не говорите в трубку долго и не молчите долго. Сдерживайте эмоциональные взрывы, которые, как правило, невольно отвлекают от работы всех без исключения. Старайтесь обходиться и без многословной любезности.

В том случае когда звоните вы — набирайте номер, если точно знаете, о чем будете говорить. Старайтесь звонить в то время, когда проще дозвониться.

Эти и другие правила, о которых будет рассказано ниже, помогут научиться говорить по телефону с минимальными потерями рабочего времени и нервов — ваших и окружающих вас людей.

КАК ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ «ПОДСТРАИВАЕТСЯ» К СОВРЕМЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

Постоянно развиваясь, телефонная связь обеспечивает выполнение современных требований, таких как увеличение числа абонентов, упрощение пользования телефонной связью, улучшение ее качественных характеристик (повышение слышимости, снижение помех и т. д.), предоставление дополнительных услуг абонентам, совершенствование телефонной аппаратуры и др.

В процессе развития одного и того же технического устройства меняется периодически то главное его качество, та характеристика, которые служат мерилом прогресса на данном этапе. Когда чуть остывает восторг от самого новшества, появляется множество случайных и чисто внешних конструктивных и эксплуатационных особенностей. Не избежал этого и телефон, например: раздельное или совместное (на микротелефонной трубке) размещение микрофона и телефона, аппараты настольные и настенные, вращающаяся ручка для вызова телефонистки и отбоя или дюжина ее заменителей, отсутствие или наличие инкрустации и других украшений, возможность переноса или закрепление намертво, материал, из которого сделан корпус и т. д.

Но вскоре из этого множества характеристик начинает вырисовываться главная, определяющая основное требование к устройству на данном этапе. На заре телефонной эры таким требованием была дальность связи. Неважно, что звуки искажались, а некоторые слова были непонятны вообще, неважно, что приходилось надсаживать голос, что аппараты были тяжелы, неудобны и дороги. Главное: как далеко можно звонить?

И вот телефон, год рождения 1876, получает на Мюнхенской электротехнической выставке 1883 года

официальную экспертную оценку: «Пригоден для передачи звуков на расстояние до десяти километров». Такое суровое ограничение сразу сориентировало специалистов-электротехников по слабым токам, и в этой ориентации — основная польза экспертизы, несмотря на ее ошибочность по существу. Ошибочный технический вывод принес пользу: слаботочники наперегонки пустились на поиски новых решений. Шла в ход любая идея, увеличивающая дальность телефонной связи. Хронологическая кривая роста дальности полезла все круче вверх.

Ее главная переломная точка — передача телефонных разговоров по трансатлантическому кабелю. Двадцать тысяч километров — предел расстояния (по кратчайшей линии) между любыми двумя точками на поверхности Земли, и, следовательно, такова теоретическая граница дальности телефонной связи, достижение которой останавливает исследования в данной области. Останавливает раз, но не навсегда, если учесть перспективы космических телефонных переговоров, включить в орбиту нашего разговора (только на этот случай, когда мы затронули орбиты космические) не только проводную, но и радиотелефонную (раньше писали — беспроволочную) связь. Впрочем, практическая максимальная дальность телефонной связи превышает теоретическую, и тем существеннее, чем менее развита телефонная сеть, потому что связь налаживается окольными путями, и чем таких возможностей меньше, тем окольные пути длиннее. Значит, и здесь перспективы ясные: чем гуще «паутина» телефонных сетей, тем все ближе практическая максимальная дальность связи подходит к теоретической предельной (подходит, естественно, с верхней стороны).

На современном этапе основным требованием, предъявляемым к телефонной связи, является увели-

чение пропускной способности телефонных линий. Большие возможности в этом направлении открывает использование волоконной оптики и волоконно-оптических систем — световодов. Одна стекловолоконная линия-нить, которая в несколько раз тоньше человеческого волоса, способна «пропустить» тысячи телефонных разговоров. Экспериментальные линии с применением световодов уже начали действовать в Москве и Ленинграде. Кроме увеличения пропускной способности линий связи преимуществами световодов являются экономия дефицитных материалов, применяемых сейчас в обычных кабелях (медь, свинец), отсутствие влияния внешних помех, температурных колебаний, коррозии и др. Широкое применение волоконно-оптических систем связи начинается в текущей пятилетке. В настоящее время осваивается аппаратура и кабель, позволяющие организовать до 480 каналов связи.

Немаловажным требованием к качеству телефонной связи является быстрота соединения. На смену неторопливой «телефонной барышне» пришли автоматические телефонные станции.

На аппаратах произошла вполне эквивалентная замена ручки вызова диском номеронабирателя. Процесс набора номера красочно описан О'Генри в рассказе «Разные школы»: «Он закрылся в маленьком кабинете и вызвал молнии небесные, сконденсированные в малоромантичные цифры и буквы». Повышению быстроты соединения сопутствовала и более высокая его правильность. Так, третье звено цепочки главных устремлений также оказалось выкованным.

Возникла насущная потребность сделать телефон более доступным людям вне своего дома и учреждения. Так появились таксофоны. Впервые наш добрый знакомый — уличный телефон-автомат — демонстрировался на Всемирной выставке в Париже в 1900 году.

Следующим звеном, продолжающим цепь «дальность — пропускная способность — быстрота соединения — доступность», явилось качество звучания. У абонентов еще есть претензии по этой части, хотя сделано немало. Ушла в прошлое такая особенность телефонного голоса, многократно отмеченная романистами, как его безжизненность, «нечеловечность» («Это был голос не человека, а говорящей машины...»), особенно хорошо сочетавшаяся с сообщениями о самых роковых событиях. Но и по сей день мы не различаем по телефону, скажем, звуки «с» и «ф» и передаем фамилии по буквам, пользуясь распространенными именами.

При внедрении новых линий связи, новой телефонной аппаратуры во всех странах производятся испытания на разборчивость принимаемых сообщений. Дикторы-испытатели произносят стандартные фразы с типичными для данного языка и трудно различимыми по телефону сочетаниями гласных и согласных. В США — это «Джо взял отцовские башмаки из-под лавки» и «Она ожидала на моей лужайке» (естественно, на английском языке), во Франции и Швейцарии — перечень географических названий «Париж, Бордо, Сан-Луи, Лондон...», у нас в стране — «Не видали мы такого невода». Это позволяет «отладить» телефонные линии таким образом, чтобы разборчивость слов и слогов была максимальной.

Второй составляющей качества звучания является уровень громкости. Здесь можно выделить несколько аспектов. Во-первых, ни один звук, превышающий норму допустимой громкости, не должен достигать органов слуха абонента,— это относится и к голосу, и к гудкам, и к щелчкам включений и переключений на АТС (последних вообще не должно быть слышно). Каждый аппарат должен быть оборудован ограничителем уровня громкости.

Во-вторых, надо позаботиться и об обеспечении такого минимального уровня громкости, при котором не придется бесконечно переспрашивать собеседника. Международная норма слышимости сейчас достаточно жесткая: и в международных, и в местных переговорах она должна быть эквивалентна слышимости при разговоре собеседников на открытом воздухе на расстоянии 2 м. В 1923 году слышимость по телефону соответствовала 14 м расстояния для городской связи и 25 м — для междугородной. По остроумному замечанию журналиста М. Шенгелевича «беседой это назвать можно лишь из-за отсутствия специального названия для общения двух крикунов».

Среди новинок, которые в скором времени будут выпускаться Пермским телефонным заводом, есть аппараты с электронным регулятором громкости в зависимости от длины линии. Разработан также новый аппарат с использованием не угольных, а электродинамических микрофона и телефона, что повышает качество приема и передачи речи.

В-третьих, важна устойчивость уровня громкости, чтобы абоненту не казалось, что его телефонный собеседник разговаривает с ним, качаясь на гигантских качелях, периодически то приближаясь, то уносясь куда-то в заоблачные высоты.

В-четвертых, необходима отсечка помех — технических шумов и посторонних разговоров, «забирающихся» в линию по паразитным связям. Здесь решающая победа еще не одержана, и, случается, две пары говорят одновременно и слышат друг друга, пользуясь случаем укрепить свой характер и победить в соревновании на выдержку.

Следующее звено в цепи совершенствования телефонной связи — упрощение процесса вызова абонента, которое в большинстве случаев сопровождается и его убыстрением. Эта проблема решается и в зна-

чительной степени решена в трех основных направлениях.

Первое — переход к кнопочному номеронабирателю. Вместо того, чтобы вращать диск номеронабирателя, достаточно нажать кнопку, что значительно быстрее. За последнее время техническая мысль шагнула дальше — к сенсорным номеронабирателям, где не требуется даже утапливать кнопку, достаточно притронуться к ней пальцем.

Второе направление связано с упрощением повторного вызова, когда вызываемый абонент занят. Повторный вызов осуществляется без набора всей комбинации цифр, а нажатием лишь одной кнопки. Запоминающее устройство аппарата, зафиксировав цифровой код при первом наборе, обеспечивает автоматический набор до тех пор, пока абонент не освободится. Такое устройство (на интегральных схемах) также реализовано в конструкции телефонного аппарата Пермского завода. Для подачи команды требуется одиннадцатая кнопка, а для сброса команды — двенадцатая. Вот почему кнопочный номеронабиратель содержит не десять, а как минимум двенадцать кнопок.

Третье направление имеет задачей обеспечивать быстрое соединение с нашими постоянными абонентами. Запоминающее устройство аппарата существенно развивается и работает не в режиме кратковременной памяти, как в предыдущем случае (когда запись цифрового кода автоматически стирается в начале набора нового номера, заменяясь записью последнего), а в режиме долговременной памяти. Каждому из часто набираемых номеров соответствует кнопка, нажимая которую абонент дает команду на автоматическую передачу номера. Естественно, предварительно требуется ввести необходимые номера в запоминающее устройство. Набор осуществляется автоматически,

а абонент лишь нажимает нужную кнопку и продолжает заниматься своими важными и интересными делами, пока связь не будет установлена. Для самого сверхделового человека полсотни кнопок, обеспечивающих вызов наиболее часто требующихся лиц и учреждений (в том числе и в других городах) удовлетворяют его ежедневные «телефонные» запросы на 60—70 %.

Одним из последних достижений явилось создание шведской фирмой «Эриксон телематериал АВ» телефонного аппарата, которым можно пользоваться, не набирая номера. Для переговоров с каким-либо лицом (при условии, что он на месте) достаточно произнести в микрофон его фамилию, и установленный в телефонном аппарате миникомпьютер обеспечит автоматическое соединение с ним. В ЭВМ закладываются фамилии и номера телефонов абонентов (до 30). Поскольку аппарат реагирует и на интонацию, при программировании фамилии произносятся пять раз.

В перспективе выпуск аппаратов, реагирующих на голос владельца, будет налажен и на Пермском телефонном заводе.

Еще одно направление совершенствования телефонной связи — это расширение круга услуг, предоставляемых абонентам телефонной сети. Данное направление получило свое развитие с появлением квазиэлектронных и электронных АТС с программным управлением. Наиболее широко различные виды обслуживания предоставляются учрежденческими телефонными станциями указанных типов: услуги централизованной бухгалтерии, задания которой даются по телефону компьютером; дистанционный надзор объектов; теледиагностика и медицинское консультирование; бронирование билетов и мест в гостинице и т. д.

В болгарском городе Сливен, например, в Окруж-

ном комитете государственного и народного контроля установлен автоматический телефон-секретарь. Набрав его номер, все граждане могут передать жалобы и предложения. Телефон круглосуточно принимает и регистрирует поступающие сообщения, которые сразу обрабатываются и направляются на рассмотрение в соответствующие организации и ведомства. В случае если абонент сообщил свой адрес или место работы, ему высылается уведомление в письменном виде о мерах, принятых по заявлению.

Электронные телефонные станции с программным управлением открывают новые возможности расширения круга услуг, например, автоматическое соединение с нужным абонентом, номер которого занят, после того, как линия освободилась, или предупреждение абонента, линия которого занята, о поступлении других вызовов. Другой вариант решения этой проблемы использован в телефонном аппарате, разработанном в Японии. Аппарат снабжен визуальным индикатором, сигнализирующим во время разговора о вызове номера другим абонентом. Кроме того, этот аппарат позволяет вести автоматическую передачу номера (или данных) с перфокарты, для чего предусмотрено специальное устройство считывания с перфокарты, вставляемой в прорезь в корпусе телефона.

Стала возможна автоматическая идентификация «злостных» вызовов, причем в отличие от «классического метода» в данном случае отпала необходимость в самом разговоре для возможности зафиксировать номер, благодаря принципиально новому методу сбора данных о всех вызовах, поступающих на находящуюся под наблюдением линию связи. Появились телефонные аппараты со специальной приставкой, на световом табло которой в течение всего разговора высвечивается номер телефона вызывающего абонента и номер АТС, соединившей вас.

Важными, особенно для деловых переговоров, являются такие новые виды услуг, как автоматическая передача поступающих вызовов на другой номер (так называемый вызов, сопровождающий абонента), конференц-связь, подключение к разговору третьего лица, наведение справки во время разговора, включение центрального диктофона и др.

В перспективе такие виды услуг, как передача печатной и графической информации по запросу абонента, развитие индивидуального обучения с помощью ЭВМ, выдача всевозможных справок непосредственно на экран дисплея абонента и т. д.

Желающих более детально ознакомиться с возможностями телефонной связи в этом направлении отсылаем к книге М. Ф. Лутова «Дополнительные виды услуг для абонентов современных АТС» (М.: «Связь», 1979), в которой рассматриваются различные виды услуг, предоставляемых абонентам, их характеристики, классификация, возможности использования, а также перспективы развития телефонной связи в этой области.

Как видим, развитие телефонной связи идет по пути расширения ее функций и, следовательно, номенклатуры технических устройств. Не беремся предсказывать, какие качества телефона будут названы самыми необходимыми в дальнейшем, но невозможность телефонной связи в любой момент и невидимость собеседника позволяют назвать еще два шага на пути к идеалу: добиться положения «мой телефон всегда со мной» и подключить к аппарату видеоустройство.

Осуществить ситуацию «мой телефон всегда со мной» можно, лишь освободив телефон от проводов, т. е. путем перехода от кабельной к радиотелефонной связи. Несколько лет назад в печати сообщалось, что Министерство связи Швеции одобрило создание национальной системы радиосвязи с персональным

вызовом абонента. Работа в этом направлении ведется и у нас в стране. Переносный радиотелефон для местной связи в УКВ диапазоне уже имеется. Разработаны конструкции радиотелефона, работающего от батарей и автомобильного аккумулятора. Использование радиотелефона можно повседневно наблюдать в такси, скорой медицинской помощи, некоторых учреждениях и специальных службах. В перспективе применение радиотелефона геолого-разведочными экспедициями, охотниками и рыболовами, туристами и альпинистами, просто людьми, выехавшими в выходной день за город. Радиотелефон незаменим при несчастных случаях, необходимости срочной помощи. Фирмой «АЕГ-Телефункен» разработаны портативные солнечные батареи для радиотелефона, которые уже прошли успешные испытания в экстремальных условиях: радиотелефонами с этими батареями была снабжена международная альпинистская экспедиция на одну из высочайших вершин мира — Чогори.

Широкое использование видеотелефона даст возможность не только сократить количество командировок, но и уменьшить объем деловой переписки — любой документ в случае необходимости можно будет увидеть даже за тысячи километров.

Специалисты Ленинградского электротехнического института связи им. М. А. Бонч-Бруевича разработали телеизограф, позволяющий по обычному телефонному каналу передавать изображение любого предмета. Аналогичная система разработана и в США. Введение нового аппарата позволит отказаться от фототелеграфа, причем, используя данный вид связи, абонент не лишается телефонной — когда линия не занята передачей изображений, она используется по своему прямому назначению.

На Пермском телефонном заводе в недалеком будущем планируется выпуск видеотелефонов, для ко-

торых будут использоваться уже существующие телефонные линии.

Однако видеотелефон удобен, более того, приемлем при одном непременном условии — возможности отключения видеоустройства самим абонентом. Иначе при поступлении вызова в разное время суток и в различных ситуациях мы окажемся перед выбором: снимать или не снимать телефонную трубку.

На этом остановим последовательную цепочку «дальность — быстрота соединения — пропускная способность — услуги телефона — радиотелефон — видеотелефон» и обратимся к самому телефонному аппарату. Ведь требования предъявляются не только к содержанию, но и к форме. При появлении первых телефонов установка каждого аппарата обходилась довольно дорого. Стало быть, само наличие его свидетельствовало о фешенебельности учреждения или состоятельности частного владельца. Это обстоятельство, естественно, сказывалось и на внешнем виде телефона.

Корпуса телефонов изготовлялись, например, из ценных пород дерева и отделывались либо под цвет мебели, либо, напротив, по контрасту, чтобы сразу бросаться в глаза любому посетителю и гостю. Кабинетные настольные телефоны выдерживались в стиле массивных письменных приборов с бронзовыми или мраморными пьедесталами. Масса первых телефонных аппаратов превышала 8 кг.

По мере развития телефонной связи телефонный аппарат из предмета роскоши постепенно превращался в повседневное рабочее устройство. Соответственно, проще становился его внешний вид и его «одежда»: вместо дерева — металл, вместо индивидуальной отделки — штамповка, вместо подбора колера — стандартный черный цвет.

Когда же (это уже на памяти людей не самого

старшего поколения) в быт вошла пластмасса, а в моду — обтекаемые формы, пошли пластмассовые телефонные аппараты без единого четко обозначенного угла — «под слоновую кость» или белые, а затем ярких цветов. Шведская фирма «Эриксон» в 1956 году создала мини-аппарат «Эрикофон» в виде телефонной трубки, где в единое целое собраны телефон, микрофон, номеронабиратель (на нижнем торце) и прочее содержимое аппарата. Мода на него существовала значительно дольше, чем того стоила положенная в основу техническая идея. Дело в том, что держать «Эрикофон» при разговоре на весу несколько обременительно. Хотя, с другой стороны, благодаря этому разговоры короче.

Что касается внешних форм, то мода, как и все на свете, развивается по спирали. Так, в последнее время пользуются спросом телефоны, оформленные в стиле «ретро». По конструкции они вполне современны, но стоят намного дороже обычных. Из стран СЭВ «новые старые» телефоны выпускают в ЧССР, ГДР, НРБ и др., в нашей стране их выпускают ВЭФ и Пермский телефонный завод.

Несколько лет назад в Нью-Йорке открыли специальный магазин, где можно купить последние телефонные новинки: аппараты, сделанные «под девятнадцатый век», в виде раковин, животных, птиц, из красного дерева, кожи, перламутра, серебра и даже золота.

Но вряд ли такие аппараты уместны в деловой обстановке. Главным достоинством делового телефона было и остается удобство в использовании. В этом направлении и работают конструкторы.

На Пермском телефонном заводе разработан аппарат с дополнительным устройством, которое позволяет, положив трубку на рычаг, продолжать разговор, делая при этом необходимые записи.

Будет удобен в деловой обстановке и другой аппарат, готовящийся к выпуску на том же заводе — «Спектр—3». Он снабжен новым тонально-вызывным устройством, которое обеспечивает постепенное нарастание уровня громкости сигнала вызова в зависимости от того, как долго не снимается телефонная трубка.

Не так давно в Парижском музее техники был проведен консилиум специалистов в области телефонной связи. Цель консилиума состояла в определении наиболее перспективной модели служебного телефона. По мнению большинства собравшихся в ближайшем будущем распространение должна получить идея, предложенная шведской фирмой «Эриксон»: аппарат должен иметь чувствительный микрофон и громкоговоритель, что позволит не брать в руки трубку и говорить на расстоянии до пяти метров, при необходимости что-то записывая, отыскивая в столе или перелистывая бумаги.

1913

Глава 2

Вы решили позвонить

Как узнать номер абонента?
Когда набирать номер?
Как набирать номер?
Умеете ли вы дозваниваться?
Первые слова в микрофон

«Иван Опанасович снял трубку и услышал в ней отдаленные, как с другой планеты, голоса людей, потом они пропали, их сменил шорох звезд. Он снова снял трубку и на этот раз услышал космос, то есть полное и совершенное беззвучие, если его можно слышать. Сначала спокойно, потом все нервознее он снова и снова хватал трубку и... С таким же результатом он мог прикладывать к уху собственный башмак или папку прошлогодних протоколов...

Н. Дубов. Колесо Фортуны.— М.: Детская литература, 1983

КАК УЗНАТЬ НОМЕР АБОНЕНТА?

Итак, возникла необходимость позвонить. Первое, что нам нужно — номер телефона.

Некоторые извлекают номер из своей бездонной памяти (обычно это титаны запоминания); другие находят номер в своей разбухшей записной книжке, где половина записей уже непонятна самому владельцу; некоторые ищут запись нужного номера на листе бумаги, покрывающей стол, или на листках перекидного календаря (эти люди хранят календари за последние три года); а если там нет — во всех черновых записях и на обороте официальных бумаг. Главная трудность состоит в том, чтобы сообразить, кому принадлежат найденные номера телефонов, около которых обычно нет ни фамилии, ни каких-либо других указателей.

Есть и такие, которые узнают номер у товарищей по работе, вопрошая на всю комнату: «У кого есть телефон Петрова?». Делается это тем громогласнее, чем глубже люди погружены в работу. Наконец, многие мучительно штудируют телефонный справочник, пока не убеждаются, что он не содержит искомого

номера. Тогда переходят к другому способу поиска — звонят в справочное бюро и устраивают допрос дежурной телефонистке, с невероятным трудом преодолевая ее попытки отключиться после невнятной скороговорки: «У нас такой не значится».

Итак, к вашим услугам память, записная книжка, листок календаря, помощь сослуживцев, телефонный справочник и справочное бюро. Что предпочесть? Прежде всего не следует злоупотреблять памятью и полагаться на нее. Живем мы с вами в напряженном ритме XX столетия, память наша перегружена и зачастую подводит. А уж специально заучивать номера телефонов тем более не нужно. Перекладывайте бремя запоминаний на записную книжку и календарь, сделайте их своей долговременной и оперативной памятью. Записывайте телефоны, но с обязательным указанием фамилии, имени и отчества, учреждения или того конкретного дела, которым вы связаны с этим человеком.

А вот куда записывать? Иной наш современник, вполне деловой человек, побивает рекорд пресловутых пошехонцев — те заблудились в трех соснах, а этот умудряется запутаться между записной книжкой и календарем. У него нет четкого представления о том, какие телефоны куда записывать. Каждый понимает, что запись в записной книжке более долговечна, чем в календаре, и туда надо заносить постоянно требующиеся телефоны. Но жизнь, как нарочно, постоянно подсовывает какие-то промежуточные варианты. Позвонил Некто, договорились уточнить обстоятельства и созвониться позже. Вы спросили номер его телефона. Куда записать? Тут же звонит Имярек, напоминает о ранее данных вами обещаниях, а вы даже не помните, есть ли у вас номер его телефона, и, на всякий случай, просите еще раз назвать его. И так далее... Небрежная, неупорядоченная запись

телефонов чрезвычайно способствует невыполнению ваших собственных обещаний, нарушаемых не по злому умыслу, а по забывчивости, которая в данном случае становится предосудительной.

Существует несколько простых правил. Первое — не задерживайте собеседника или абонента и делайте первичную запись на календаре или подручном листе бумаги. В записную книжку — только если вы достаточно быстро сможете осуществить это. Второе — по возможности сразу перенесите эту запись туда, где ей следует находиться по принадлежности. Третье — не бойтесь дублировать записи и в календаре на назначенный день и в записной книжке: двойные записи, как правило, существенно экономят ваше время. Четвертое — любой номер телефона, которым вы заведомо воспользуетесь больше двух-трех раз, должен быть записан в вашей записной книжке. Если заранее неизвестно, сколько раз он потребуется, то запишите его в книжку после двух-трехкратного применения, даже если вам кажется, что уже теперь-то этот номер не будет нужен. Пятое — не делайте записей в книжку нарочито на глазах собеседника единственно ради того, чтобы продемонстрировать свое уважение к нему. Вопрос о записи в книжке решайте только с деловых позиций. Шестое — периодически листайте записную книжку и вычеркивайте телефоны, которые вам больше не потребуются. Седьмое — каждые два-три года меняйте записные книжки, а старые не выбрасывайте. Восьмое — придя с утра на работу и составив список лиц, с которыми вам сегодня необходимо созвониться, сразу же найдите в записной книжке и запишите рядом с фамилиями номера телефонов, если этих номеров нет на сегодняшнем листке календаря. Старайтесь сократить число своих обращений к записной книжке, но не

пытаясь припоминать номера, а отыскивая все необходимые данные за один раз.

Но не предубеждены ли чересчур авторы против памяти? Ведь есть такие номера телефонов, которые, даже если разбудить нас ночью, мы назовем без запинки. Неужели и их заносить в записную книжку, а потом каждый раз туда заглядывать? Заносить обязательно, заглядывать — нет. И кроме того, память часто подводит как раз тогда, когда она нужнее всего. Бывают случаи, когда после хорошо организованного отдыха (а отдых можно считать хорошо организованным, если удалось полностью отрешиться от мыслей о работе, которые на протяжении целого года нас не оставляли и потому в наибольшей степени способствовали утомлению) человек, вернувшись в родной город, сразу не может вспомнить телефон к себе на работу. Поэтому скажем еще раз: любой номер телефона, которым вы пользуетесь, должен быть записан в записной книжке.

Выходит, перелистав записную книжку, можно составить представление о круге знакомств и деловых связей владельца книжки. Да, именно так обстоит дело. Следовательно, просматривать чужую записную книжку без разрешения владельца так же неэтично, как читать украдкой чужой дневник или чужие письма. Не может служить оправданием тот факт, что книжка лежит («валяется») на столе без присмотра. Возможно, потому ее и оставляют на столе, а не прячут и не запирают, что от сослуживцев ожидают элементарной порядочности?

Как мы уже сказали, сделав запись в книжке, не обязательно каждый раз к ней обращаться. Если вы убеждены, что твердо помните нужный номер, набирайте его. Если же вы колеблетесь — то ли 24-38, то ли 34-28, не нужно экспериментировать,— берите

записную книжку, тем более, что почти всегда верным окажется номер 38-24...

Набирать номер, не помня его точно, и рассчитывать, что так или иначе дозвонитесь, испробовав все варианты, во-первых, неэтично. Попадая не туда, вы напрасно загружаете телефонную сеть и беспокоите людей, проявляя неделикатность и бесцеремонность. Во-вторых, это расточительно, так как расход времени при этом способе в среднем больше, и, в-третьих, неразумно, вы приучаете себя к беспорядку в делах, а ведь из мелочей складывается стиль поведения. Набирать номер методом проб и ошибок допустимо лишь в случае крайней срочности, совпавшей с отсутствием записной книжки.

При пользовании служебным (местным) телефонным справочником не ленитесь вносить в него исправления. Сейчас много пишут и говорят о научной организации труда, однако такой элемент НОТ, как обеспечение сотрудников справочником, содержащим правильную информацию, встречается еще не везде.

КОГДА НАБИРАТЬ НОМЕР?

Когда вам пришла в голову мысль позвонить, не хватайтесь сразу же за трубку, набирать номер следует после того, как вы его точно узнаете одним из изложенных способов. А искать или вспоминать номер телефона тоже не торопитесь, иногда полезно уяснить себе, каково должно быть содержание разговора. Конечно, не всякое содержание можно предугадать. Бывают такие случаи, когда разговор поворачивается совсем не так, как вы ожидали, и, как ни досадно, не так, как вам хотелось бы. Но разве это исключает необходимость собраться с мыслями перед телефонным разговором так же, как и перед обычным разговором?

Для ответственных звонков (руководству, очень солидным людям, в другие города) полезно предварительно набросать на листке бумаги основные пункты предстоящего разговора, чтобы в волнении или в спешке не упустить отдельные важные моменты. Тогда разговор будет упорядоченным, содержательным, и вы лишний раз дадите основание для благоприятной оценки ваших деловых качеств.

Во фразе «Когда набирать номер?» скрывается еще один вопрос — в какое время лучше звонить? Если требуется переговорить по внезапно возникшему делу, важному и срочному, этот вопрос решается просто. Звоните тотчас же, немедленно. Если дело срочное, но не имеет особой важности, подумайте, нельзя ли вообще обойтись без звонка, и если нет, сразу же звоните. Если же дело несрочное, возникает альтернатива: либо звонить сразу же, либо определить наилучшее время для звонка, т. е. такое, когда по вашему предположению звонок будет удобнее для абонента, когда к нему проще дозвониться и когда вам самому будет удобнее позвонить.

Мы, как правило, представляем себе распорядок дня большинства людей, сс которыми связываемся по телефону. Естественно наше стремление не помешать своим звонком деловому человеку. Не рекомендуется звонить, заведомо зная, что в это время абонент особенно загружен делами, ведет прием посетителей или проводит совещание.

Если же вы не знаете распорядка дня своего абонента, то постарайтесь не отвлекать людей звонками в первой половине рабочего дня, когда человек, сосредоточившись, может с наибольшим успехом решать свои главные задачи. Не сбивайте его с рабочего ритма. Но, конечно, у вас должна быть надежда дозвониться позже. Иначе, проявляя чрезмерную деликатность, можно довести дело до того, что из не-

срочного оно превратится в срочное, а то и в просроченное. И вместо похвалы ваше поведение будет заслуживать упрека.

Многие из нас имеют привычку любое дело обговаривать по телефону при первом же «созванивании». Между тем вы сильно выигрываете, если в начале разговора предупредите, что звоните по делу, требующему обстоятельного обсуждения, и спросите, как удобнее абоненту — вести этот разговор сейчас или назначить другое время? Такой вариант вступления в беседу рекомендуется для разговора не только с собственным руководством. Почему бы не спросить и своего подчиненного, нет ли у него сейчас особо срочных дел, и если есть, назначить другое время для разговора. Подчиненные чувствительны к тому, уважает ли руководитель их самих и те дела, которые они выполняют, может быть, по вашему же распоряжению. Звонок предварительный, только для того, чтобы условиться о времени предстоящих переговоров, допустим и в первой половине рабочего дня.

При выборе момента для звонка невредно прикинуть, когда проще будет дозвониться. Жаль ведь терять и свое рабочее время только для того, чтобы раз за разом слышать короткие гудки или целую серию протяжных, не заканчивающихся характерным щелчком при снятии трубки. Безуспешные попытки дозвониться сильно вам досаждают, а в некоторых случаях напрочь выбивают из рабочей колеи.

Выше мы говорили о необходимости выделения руководителями «телефонного часа», в течение которого ему могут звонить по делам из подразделений и других организаций, он же обязуется этот час быть на месте.

Рекомендация полезная, но не решающая проблему полностью. Во-первых, она относится лишь к руководителям и облегчает не столько способ дозвониться

до них, сколько условия их труда (концентрация отвлекающих звонков во времени). Во-вторых, для того чтобы в это время действительно можно было дозвониться, телефон должен быть занят фактически не более 20—25%. А значит, такой час может продолжаться два-три, а то и четыре часа. Если же этот час «ужат» до такой величины, что очередной звонок раздается сразу же после предыдущего, значит, руководитель нарушает деловую этику, заведомо обрекая добивающихся его по телефону людей непрерывно набирать номер по получасу или отступиться от своего намерения как практически неосуществимого. Но много ли руководителей могут выделить большой интервал времени для телефонных звонков, ведь их время и так, как правило, предельно сжато.

Конечно, всегда можно утешаться мыслью: «Кому очень надо, тот дозвонится!», но мысль эта не из лучших и, прямо скажем, недостойная современного делового человека. Мы знаем, люди бывают разные, и дозваниваются не всегда те, кому нужнее, а чаще те, кто настойчивее, а то и попросту настырнее. Так что не надейтесь, пожалуйста, дорогой руководитель, что ваш жесткий режим будет работать как автоматический фильтр, отсеивающий только самые важные дела. Нет, немало будет звонков нестоящих. И немало стоящих разговоров не состоится.

Другое альтернативное решение, о котором мы упоминали,— звонить сразу же, как пришла в голову мысль о необходимости звонка — приемлемо, если обстановка на работе и у вас, и у того, с кем вы собираетесь связаться, равно напряжена на протяжении всего рабочего дня. Лучше покончить с делом сразу, чем неоднократно вспоминать о том, что надо позвонить, и тем дополнительно загружать себя, больше всего уставая именно от необходимости держать в голове множество мелочей с постоянно меняющейся

очередностью («Вознесенского не застал на месте, надо будет через час снова позвонить», «Начальник отдела с утра уехал, вернется к двум часам, не забыть подписать у него письмо» и т. д.).

Нередко в пользу немедленного звонка говорит и существование неофициальных, дружеских взаимоотношений между участниками разговора. Дескать, какие могут быть церемонии между своими. Между тем такой подход ошибочен. Бесцеремонность не украшает дружеских отношений и не укрепляет их. Почему вы отказываете приятелю в праве хотя бы на такое же внимание и уважение, какое вы проявляете по отношению к посторонним людям, связанным с вами лишь сугубо деловыми контактами? И являются ли тогда вежливость и предупредительность чертами вашего характера или они есть всего-навсего результат заучивания и употребления определенных правил делового общения, с которыми вам неуютно, тесно и от которых вы избавляетесь сразу же при появлении такой возможности?

КАК НАБИРАТЬ НОМЕР?

Набирайте номер без спешки. Не следует действовать с максимально доступной вам скоростью, особенно если в этом деле вы классный специалист. Дело в том, что скорость срабатывания приборов АТС может отставать от заданного вами темпа, и вы не дозвонитесь. Четко обозначайте окончание набора каждой цифры.

Не ведите пальцем диск номеронабирателя при обратном ходе, так как обратное вращение диска номеронабирателя является рабочим ходом, при котором командные импульсы подаются с телефонного аппарата на АТС. Следствием нарушения скорости

обратного кода может оказаться сбой или неправильное соединение.

Изложенные рекомендации выглядят тривиальными, и читатель вправе от них отмахнуться. К сожалению, все простое нередко недооценивается, почему-то считается, что раз это просто, значит, не так уж важно. Но поверьте, читатель, или проэкспериментируйте, если не поверите, что эти советы помогут вам правильно набирать номер, т. е. попадать к нужному вам абоненту с первого же раза. Что поделаешь, надежность соединений на телефонных сетях в большой степени зависит от четкости наших действий.

Если по ошибке (вашей или приборов станции) вы попали не туда, не отключайтесь молча, а сначала принесите извинения. Только пусть они будут краткими, не пускайтесь в подробные объяснения того, как вас угораздило ошибиться. Не такое уж это выдающееся событие.

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ДОЗВАНИВАТЬСЯ?

Коэффициент загрузки линий телефонной связи в нашей стране выше, чем бы нам хотелось. Поэтому короткие гудки мы слышим едва ли не чаще, чем длинные. Большая нагрузка АТС и ошибки абонентов при наборе телефонных номеров приводят к безуспешности попыток установить соединение в 40—50% случаев. Это означает, что дорогостоящее оборудование телефонных станций на 40—50% работает бесполезно. У телефонных линий есть свои часы пик, так называемые часы наибольшей нагрузки. В это время поток вызовов, поступающих на сеть, является максимальным. Только герои кинофильмов сразу после набора попадают к нужному абоненту. Поэтому уметь звонить — это понятие, включающее

не только умение набрать номер и вести разговор, но и «пробиться» по телефону к нужному абоненту.

Самый сильнодействующий способ дозвониться — это набирать нужный номер непрерывно раз за разом, по возможности без пауз. Здесь, как говорится, пробиваешься любой ценой, не считаясь ни с собственным временем, ни с отрицательным воздействием на психику длительных и бесплодных попыток. Ничего лучше этого способа предложить нельзя, если вы пытаетесь разрешить по телефону спешное дело.

Этот способ рационален и в том случае, если дело не такое срочное, но и не настолько пустяковое, чтобы от него можно было вообще отмахнуться, а у человека, с которым вы хотите переговорить, телефон занят почти все время. Однако этот способ хотя и эффективен, но достаточно тяжел для звонящего и, кроме того, он создает значительную дополнительную нагрузку на телефонную сеть.

Если нет чрезвычайной срочности и телефон вашего абонента не загружен чрезмерно, способ непрерывного дозванивания оказывается чересчур обременительным, как стрельба из пушек по воробьям. Можно предложить такую схему: услышав сигнал «занято», наберите номер еще раз после небольшой паузы. Таким образом вы проверите, не занял ли телефон кто-то извне, позвонивший чуть раньше вас и либо спросивший человека, отсутствующего на рабочем месте, либо попавший не туда, либо вообще не дождавшийся ответа. Во всех трех случаях ко времени вашей второй попытки телефон уже освободится. И эта попытка уже несет больше информации, чем первая: если вам не отвечают, людей нет на месте; если идет зуммер «занято», значит по телефону идет разговор, и поэтому имеет смысл сделать третью попытку уже через несколько минут. Если же и третья попытка натыкается на шлагбаум «занято», вы попали

в местный пик перегрузки абонента и лучше вновь попытаться выйти на связь через полчаса-час.

В случае, когда требуется созвониться не с одним, а с несколькими абонентами, целесообразно использовать способ регулярных наборов. В начале рабочего дня вы на листочке бумаги записываете фамилии и номера телефонов всех лиц, с которыми вам надо сегодня связаться. Затем начинаете звонить по списку. Если очередной абонент занят или не отвечает, переходите к набору следующего номера. «Прозвонив» весь список один раз, вы переходите к выполнению других служебных обязанностей.

Гигиена умственного труда требует короткого отдыха после каждого часа работы. Поэтому примерно через час вновь возьмитесь за список. В результате еще несколько фамилий окажутся вычеркнутыми. Так, с интервалом час-полтора вы устраиваете «телефонные паузы» в своей основной работе и, давая голове некоторую разгрузку, одновременно решаете нелегкую задачу дозвониться.

Список абонентов не обязательно будет сокращаться. Возникают новые дела и идеи. Появляется необходимость позвонить еще кому-то. Список пополняется. Иной раз оказывается, что к концу работы он даже стал длиннее, чем был с утра. Тогда отложите его реализацию на завтра. Опыт применения способа регулярных наборов показывает, что он в наименьшей степени выбивает делового человека из колеи и позволяет ему успешно решать свои задачи, не упуская из виду и телефон.

Значительно облегчает возможность дозвониться и одновременно снижает нагрузку телефонной сети подключение к линиям абонентов, пользующихся массовым и постоянным спросом населения (справочные службы, кассы и т. п.) так называемого автоответчика, переводящего телефонный вызов в режим

ожидания. Позвонивший слышит протяжные гудки, перемежающиеся фразой «Ждите ответа». Абонент поставлен на очередь, и хотя время ожидания может оказаться немалым, ему уже не надо нервничать и беспокоиться — он дозвонился.

Не стесняйтесь поручать дозваниваться подчиненному — ваше рабочее время обходится дороже. Такими поручениями вы не нарушаете этики деловых взаимоотношений и не унижаете человека. Нарушение деловой этики начинается лишь там, где поручения касаются телефонных звонков по личным вопросам.

В искусстве дозваниваться есть еще один аспект. Пока дозваниваетесь вы, может быть кто-нибудь безуспешно пытается дозвониться до вас? Даже при самой большой загрузке надо предоставить телефонной линии возможность работать в обе стороны. Для этого разрывайте цепь своих звонков, и не на минуту-две, а на более продолжительный период. Некоторые подмосковные учреждения помимо внутренних телефонов имеют всего один-два номера для выхода на Москву. Дозвониться нелегко и туда, и оттуда. Администрация одной подмосковной фирмы в этой ситуации приняла такое решение: сотрудникам разрешается дозваниваться в Москву первые сорок минут каждого часа в течение всего рабочего дня. В течение оставшихся двадцати минут каждого часа звонить в Москву не разрешается, это время оставлено для того, чтобы московские абоненты при необходимости могли связаться с фирмой. Такое решение разумно. Есть и такой вариант: при наличии двух номеров городских телефонов один используется для звонков в город, а другой предназначен только для входящей связи.

При установке городских телефонов на предприятии необходимо определить круг работников, нуждающихся в постоянной связи с внешним миром.

В этих условиях особо важное значение имеют краткость и содержательность разговора. Общее правило таково: чем больше загружена линия, тем меньшей должна быть продолжительность каждого разговора.

ПЕРВЫЕ СЛОВА В МИКРОФОН

Вы набрали номер учреждения и услышали на другом конце линии: «Алло». Какие первые слова вы скажете? Приведем несколько встречающихся вариантов начала разговора: 1) «Это кто говорит?»; 2) «Мне Петрова»; 3) «Здравствуйте, попросите пожалуйста Елену Владимировну». Начали мы с самого плохого варианта, закончили наилучшим. Надеемся, что читатель разделяет нашу точку зрения.

При спешке можно отказаться от приветствия (второй вариант), но тогда обязательно добавьте еще одно слово: «Мне Петрова, пожалуйста».

Первый вариант недопустим ни при каких обстоятельствах, даже при звонке на свое рабочее место. Вопросом «Это кто со мной говорит?» звонящий демонстрирует не просто низкий уровень культуры, а полное бескультурье. Однако этот вариант, к сожалению, живуч, существует и сегодня. Этика телефонного общения рекомендует всегда называть себя, прежде чем начать непосредственный разговор, даже если вы рассчитываете, что вас узнают по голосу.

Наверное, немало читателей ощущали определенную неловкость, начиная телефонный разговор и одновременно лихорадочно листая записную книжку, чтобы отыскать имя и отчество собеседника, назвавшего лишь свою фамилию. Чтобы не ставить в такое же неловкое положение тех, с кем вы взаимодействуете не так уж часто, представляйтесь, называя не только свою фамилию, но также имя и отчество.

Глава 3

Вам ЗВОНЯТ

Снимать ли трубку?
Кому снимать трубку?
Когда снимать трубку?
Как снимать трубку?
Первое слово
К телефону просят коллегу

«Порой звонят все три телефона одновременно. А рук-то только две и, что особенно неудобно, всего два уха».

Е. Парнов. Ларец Марии Медичи.— М.: Детская литература, 1972.

СНИМАТЬ ЛИ ТРУБКУ?

Одного человека, никогда не снимавшего трубку при звонке, спросили, почему он так поступает. Он ответил: «Я поставил телефон для своего удобства, а не для удобства других». Это анекдот. Но разве не бывает в жизни так: вы готовите срочный документ предельно сосредоточившись. Полностью отключились от внешнего мира. И вдруг в ваш замкнутый мирок прорвалась трель телефонного звонка. Вы стараетесь не замечать эту трель, вытолкнуть ее из своего сознания, а она не вылезает и начинает путать мысли. Что делать? Вы решаете защищаться. Начинается испытание на выдержку. Пытаетесь писать, стиснув зубы. А в ушах — звон... Вы уже ничего не пишете, с холодным бешенством ждете, когда это кончится, и, наконец, не выдержав, хватаете телефонную трубку: «Да слушаю, слушаю! Что там еще?»,— заранее ощущая недоброжелательность к звонящему. С рабочего ритма вы сбиты, завершение срочного дела задерживается.

Такая стратегия поведения — терпеть-терпеть звонки и не выдержать — наихудшая или, применяя специальный термин, пессимальная, в отличие от наилучшей, оптимальной. В этой ситуации крайности сходятся в том смысле, что оба крайних решения лучше, чем только что изложенный компромисс.

Или уж не снимайте трубку, проявляя выдержку, сколько бы ее не требовалось и каким бы запасом ни обладал тот неизвестный, который в эту минуту звонит вам, или снимайте трубку сразу же, вежливо говоря: «Будьте любезны, позвоните мне тогда-то. Я занят очень срочным делом». Если же для вас — такова уж ваша натура — каждый, даже краткий диалог оказывается сильнодействующим отвлекающим средством, то лучше всего уйти подальше от телефона, уединиться в каком-нибудь укромном месте и там без помех сделать свою срочную работу.

Мы рассматриваем распространенный вариант подключения телефонного аппарата к линии «намертво», без возможности его отключения по своему желанию (большинство служебных телефонов подключены именно так). Если же такая возможность предоставлена (аппарат имеет кнопку отключения или штепсельный разъем), то проблема избавления от пытки телефоном в периоды напряженного труда решается просто. Только не надо злоупотреблять таким отключением — дайте и другим возможность связаться с вами, не выдергивайте шнур из розетки сразу по окончании разговора.

Бывает, что укромное место для работы найти не так-то просто. Но если у вас есть сотрудник, и он сравнительно свободен, можно «посадить его на телефон» для ответов на все вызовы. Правда, когда бубнят над ухом, это ненамного лучше, чем когда звонят. Поневоле начинаешь прислушиваться к словам, вникать в них, а безответные телефонные звонки — это, по крайней мере, песня без слов.

Ну, а как быть, если нет ни укромного места, ни помощника, а исходная ситуация (любой телефонный разговор отвлекает вас от срочного дела) остается прежней? Что ж, тогда не снимайте трубку, если вы умеете сохранять работоспособность под телефон-

ные трели. Учтите только, что с каждым получасом звонки будут раздаваться все чаще — накапливается число «необслуженных» вами абонентов, они вынуждены звонить повторно, в третий и в четвертый раз. В конце концов, вам придется трудиться под почти непрерывный звон.

Вот и решите твердо для себя, будете ли вы снимать трубку. Пожалуй, более общим советом, пригодным для большинства людей, будет следующий: снимайте трубку при всяком звонке.

КОМУ СНИМАТЬ ТРУБКУ?

Если вы в собственном кабинете, а телефонный вызов поступает к вам напрямую, минуя секретаря, то ничего не поделаешь — снимать трубку каждый раз придется вам самому. Штатная должность съемщика телефонной трубки еще не выдумана.

Если в кабинете присутствует кто-либо из сотрудников, он может оказать вам услугу — снять трубку. Но, услышав, что просят вас, он тут же передает трубку вам. Поэтому подобная услуга особенно не помогает. Правда, отодвигается начало телефонного разговора на те несколько десятков секунд, которые вам требуются, скажем, для просмотра и подписи одной-двух деловых бумаг, или — в тех не очень частых случаях, когда звонящий попадает «не туда» — вы избавлены от необходимости давать соответствующее разъяснение. Если в кабинет зашел ваш начальник, ожидать от него подобной услуги не рекомендуется.

Теперь рассмотрим такую ситуацию. Вы пришли в чужой кабинет, а владелец его вышел и оставил вас наедине с одним, а то и с двумя-тремя телефонами. Звонит один из них. Что лучше — не реагировать или снять трубку и вступить в разговор, заведомо

зная, что звонят не вам? Если «хозяин» кабинета не имеет ничего против подобной инициативы, то предпочтительнее снять трубку. Дело в том, что вы сможете дать звонящему минимальную необходимую информацию, которая окажется для него полезной: сказать о том, что работника, которого просят, сейчас нет на месте и что он будет тогда-то, а если необходимо что-либо ему передать, то вы можете это сделать.

А кому же снимать трубку в общей комнате, где сидят несколько сотрудников? Здесь встречаются различные варианты размещения телефона. Первый: телефон стоит на столе самого старшего по должности, обычно руководителя подразделения.

Субординация соблюдена, однако старшему почти невозможно работать. И если только его собственные руководители считают более важным для дела насильственный, непрерывный контроль со стороны старшего в комнате за количеством и степенью деловитости телефонных разговоров каждого из сотрудников, чем выполнение этим старшим своих основных служебных обязанностей, что же, тогда этот вариант, пожалуй, можно было бы оправдать. Хотя можно ли оправдать такую постановку дела? Очевидно, нет, несмотря на то, что в ряде учреждений подобный контроль за правильностью использования телефона включается в список обязанностей старшего по должности. Еще один и по зрелому размышлению единственный фактор, оправдывающий подобное размещение телефона,— это преобладание телефонных разговоров старшего по должности по сравнению со всеми остальными сотрудниками.

Если же учесть, что в течение дня многократно возникают ситуации, когда старшему приходится трудиться под аккомпанемент разных голосов, то этот вариант должен был бы встречаться весьма

редко. Между тем подобное размещение телефона в общей комнате на практике оказывается преобладающим либо по прямому требованию руководства, желающего непосредственно связываться именно со старшим из подчиненных, либо же из соображений престижа, в жертву которому старший по должности добровольно приносит собственную работоспособность.

Второй вариант: телефон на столе у самого младшего по должности. И этот младший, обслуживая телефон, снимая трубку и подзывая нужных сотрудников, безусловно, расходует на это значительную долю своего времени и имеет весьма небольшие возможности для выполнения других работ. Наверно, такой порядок более оправдан, чем первый, и разумен в тех случаях, когда диапазон должностей сотрудников, находящихся в комнате, достаточно велик — скажем, от ведущего инженера до техников или лаборантов. Тогда конечно, оправдано решение пожертвовать частью рабочего времени одного из лаборантов ради улучшения условий работы прочих сотрудников. Если же сотрудники, работающие в одной комнате, имеют небольшое различие в должностях, тогда установка телефона на столе одного из них будет в какой-то степени несправедливостью по отношению к нему. Ведь каждый имеет четко ограниченный круг обязанностей, которые никто другой за него не выполнит.

Рано или поздно этот человек поднимет бунт и откажется снимать трубку. С этого момента телефон становится бесхозным. Иногда его даже переносят на «ничейные» подставку или столик. Это третий вариант размещения телефона. Теперь к телефону подходят неупорядоченно. Иной раз встают сразу двое-трое, особенно перед праздниками, когда каждый ждет личных звонков и предпочитает снять трубку сам. Иной же раз (гораздо чаще) не встает никто,

хотя все прекращают работу и выжидательно поглядывают друг на друга. Телефон звонит, а в комнате перепалка — быстро выясняется, кто и так сегодня подходил уже несколько раз, а кто отлынивает от исполнения своего гражданского долга; с другой стороны, кому-то чаще звонят, а кому-то — очень редко. Телефон звонит, а соревнование по упорству духа и твердости характера только разгорается. Иногда телефон замолкает, так и не дождавшись ответа.

Здесь более справедлив третий вариант: каждый сотрудник в порядке дежурства обслуживает телефон, снимая трубку и отвечая на все звонки. Это делает справедливым распределение бремени общения с телефоном и снижает нервозность обстановки в комнате при каждом звонке. Сотрудники, не являющиеся сегодня дежурными, меньше отвлекаются и продолжают заниматься своими делами, твердо зная, что есть кому снять трубку.

Дежурный, выходя из комнаты, конечно, обязан предупреждать об этом кого-либо из сотрудников и просить подменить его у телефона. Конечно, крайне некрасивы такие, якобы случайные, совпадения, когда дежурный на полдня исчезает, чтобы избежать обременительной обязанности быть у телефона и поработать без помех. Бывает, что на день дежурства сотрудник, склонный к мелким служебным хитростям, специально собирает все ординарные текущие дела, связанные с посещением других подразделений, и весь день путешествует по зданиям и коридорам предприятия. Какое уж тут дежурство! Или, наоборот, придя с утра и усевшись на рабочее место, вытаскивает пухлую телефонную книжку и весь день непрерывно названивает, следуя принципу: уж раз сижу у пирога, то сам его и съем.

В этот день нещадная эксплуатация телефона не дает никому возможности дозвониться, и производи-

тельность труда сотрудников при подобном дежурстве снижается из-за вышедшего из строя на весь день телефонного аппарата и дополнительных шумовых помех от непрерывных разговоров дежурного.

КОГДА СНИМАТЬ ТРУБКУ?

Снимать трубку лучше всего после первого звонка. Такой совет вовсе не означает, что нужно спешить изо всех сил и стремительно бросаться к аппарату через стол так, что с него летят на пол рабочие бумаги и письменные принадлежности.

Если вы сидите в комнате один, у вас достаточно времени, чтобы дописать предложение или дочитать абзац в деловом письме. Вполне допустимо снять трубку после второго или третьего звонка. Если у вас посетитель, вам хватит времени закончить фразу и сказать собеседнику: «Извините».

Иной раз деловой человек не снимает трубку после первых двух-трех звонков, рассчитывая на то, что попытка вызова по не слишком важному и срочному делу будет непродолжительной. Если кому-то обязательно надо дозвониться, телефон будет звонить долго и деловой человек, сняв трубку после четвертого-пятого звонка, не промахнется и не будет втянут в никчемный разговор по пустяковому поводу. Такой расчет ошибочен в своей основе. Практика показывает, что время ожидания ответа в большой степени определяется характером человека — его стеснительностью или, напротив, беззастенчивостью, его упорством или, напротив, нерешительностью. Иногда настойчивые и длительные вызовы связаны с пустяковыми вопросами, в то время как серьезным делам сопутствует робкий и короткий телефонный звонок.

Кстати говоря, психологи утверждают, что длительность телефонного звонка одним и тем же лицом

зависит от темы разговора весьма своеобразно. Вначале с ростом важности и срочности информации длительность вызова возрастает. Но при достижении очень высоких значений этих параметров (срочности и важности), когда добивающийся разговора с вами абонент нервничает, он может повесить трубку после первых трех, а в лучшем случае четырех звонков, с тем чтобы спешно искать вас по каким-то другим телефонам. Итак, во всех случаях, когда вас вызывают, рекомендуется снимать трубку после одного-двух звонков.

Все сказанное справедливо для работника, сидящего в отдельном кабинете. Если же вы сидите в общей комнате и сегодня дежурите, ваш долг — снять трубку сразу же, потому что, услышав первый звонок и полагаясь на вас, сотрудники еще продолжают заниматься своими делами, не отвлекаются и не сбиваются с рабочего ритма. Когда же последует второй звонок, сотрудники дружно прекращают работу и поворачивают головы в сторону вашего стола, чтобы выяснить, на месте ли вы, и если да, то почему не снимаете трубку. Поэтому дежурный должен сразу, не выжидая, реагировать на телефонный вызов и снимать трубку, по возможности, до начала второго звонка.

КАК СНИМАТЬ ТРУБКУ?

Конечно, снять трубку — действие достаточно простое. Но, может быть, именно поэтому мы нередко делаем это крайне небрежно, даже неряшливо. Человек, не глядя, тянет руку к телефону, не отрывая глаз от работы, наощупь натыкается на трубку и не столько поднимает ее, сколько стаскивает с рычагов. Снимаемая подобным образом трубка зачастую снова касается контактных рычажков, утапливая их, и соединение, естественно, обрывается. Представьте себе огорчение того, кто позвонил.

Это особенно досадно, когда звонят из телефона-автомата. При снятии трубки автомат «съел» монету, нет больше ни одной «двушки», той самой пресловутой двушки, за которой вблизи телефонов-автоматов иной раз ведется подлинная охота... Да, вы можете привести в отчаяние того, кто вам звонит, даже не задумываясь об этом. Недаром в инструкциях по обращению с телефоном предпочитают писать не «снять трубку», а «поднять трубку».

Класть трубку следует также аккуратно. Конечно, бывает у человека плохое настроение, бывает, что он раздражен, раздосадован. Этика требует не срывать свое раздражение и досаду на окружающих вещах и предметах: не бить посуду, не кидать с маху трубку на телефонный аппарат, не совершать других подобных поступков, которые обоснованно считаются в нашем обществе предосудительными.

ПЕРВОЕ СЛОВО

Самые распространенные варианты первого слова, произносимого в снятую после звонка телефонную трубку,— это «Да», «Алло», «Слушаю». Будучи совершенно одинаковыми по информативности, они различаются по длительности на какие-то доли секунды. Все они безличны, никак не характеризуют того, кто снимает трубку, и в этом отношении равноценны.

Слово «Алло» изобретено словно специально для телефона. Оно универсально, оно интернационально. Ведь любой иностранец, приехавший в СССР, услышав по телефону родное «Алло», чувствует себя чуточку как дома. А «Да» требует перевода — ведь иностранец может и не знать русского языка. И это «Да» часто кажется сухим, более сухим, чем тот тон, которым оно произнесено. Иногда в нем слышится даже раздражение. В этом отношении, стало быть, оно

не способствует, а даже несколько затрудняет налаживание психологического контакта.

Сказать в трубку: «Слушаю» — значит сказать все правильно. Человек объясняет то, что именно он делает — слушает. Сказать «Слушаю» более логично, чем «Да». Практически оказывается, что «Слушаю» — русский вариант слова «Алло», пожалуй, они эквивалентны. Выбирайте, читатель, что вам больше нравится.

Некоторые очень занятые люди отвечают, снимая трубку: «У меня для разговора две минуты. Слушаю». Такое начало разговора, с одной стороны, сразу ориентирует собеседника на жесткий бюджет времени, исключая возможность подробного, неспешного вступления, а с другой — никого не обижает, поскольку вызываемый абонент еще не знает, на чей звонок он отвечает. Но тем не менее столь необычное начало разговора может показаться некоторым людям излишне резким, они могут даже растеряться.

А как отвечают на телефонный вызов в других странах? Поскольку «Алло» есть трансформированное англосаксонское восклицание «Хал бео ту» («Будь здоров»), то, естественно, англичане и американцы используют именно «Алло» («Хелло»). Заодно с ними действуют и французы. В Англии, правда, встречается и такой ответ: «Это вы?» Немцы обычно говорят: «Здесь Мюллер». Испанцы же спрашивают: «Кто это?» или произносят: «У телефона» (интересно, кто начал раньше так говорить — мы или испанцы?). Итальянцы восклицают: «Готов!» — естественно, готов к разговору. Японцы подбадривают инициатора разговора: «Говорите!».

Случается, что вместо первого слова отзыва человек молчит. Безусловно, неэтичный вариант. Иногда, сняв трубку, ее кладут на стол, не сказав ни слова, и продолжают заниматься текущими делами. Абонент на

том конце провода слышит обрывки разговора, какие-то шумы и реплики, он пребывает в недоумении — надолго ли это и что будет дальше? А чего казалось бы проще, если в данный момент нет возможности сразу ответить, сказать всего два слова: «Подождите, пожалуйста».

Отзывы «Да», «Алло», «Слушаю» мы назвали нейтральными, поскольку они не несут информации о том, кто именно снял трубку и в какой организации или подразделении. Иной разговор продолжается достаточно долго с нарастающим недоумением с обеих сторон, пока, наконец, не обнаруживается, что позвонивший попал не туда, куда хотел. Сколько недоразумений бывает из-за совпадений: просят к телефону Наташу, и в комнате как раз сидит Наташа, только другая.

Поэтому специалисты по научной организации труда рекомендуют отказаться от нейтральных отзывов, заменив их информативными: «Комаров», «Отдел 17», «Поликлиника». Нет спора, что по городскому телефону лучше называть свое учреждение, а по местному (внутреннему) — естественно, подразделение. Однако не существует единого мнения о том, целесообразно ли вместо и того и другого произносить свою фамилию. В некоторых организациях принят отзыв по фамилии (или по должности), в других — по наименованию организации. Иногда рациональным оказывается соединение в отзыве и названия организации (должности), и фамилии: «Автобаза, Стариков», «Диспетчер Образцова». Даже если информативный отзыв заметно длиннее чем «Алло», это с лихвой окупается устранением ошибок и путаницы, т. е. в конечном счете экономит время. Кроме того, совмещение отзыва с представлением задает деловой тон всему разговору.

К ТЕЛЕФОНУ ПРОСЯТ КОЛЛЕГУ

К телефону просят вашего коллегу, сидящего за одним из соседних столов. Вы отвечаете: «Сейчас» или «Одну минуту», после чего подзываете сослуживца. Куда как просто.

Но разве не встречаемся мы в жизни с такими вариантами:

1. «Алло... Одну минуту, сейчас я его позову. Вы очень учачно выбрали время для звонка, он как раз на месте... (В сторону) Владимир Николаевич, это вас... (Снова в трубку). Я пригласил Владимира Николаевича, он уже подходит... Не стоит благодарности... Передаю ему трубку, до свидания». Такое «галантерейное» обхождение неуместно для современного делового ритма и эквивалентно болтливости.

2. «Владимира Николаевича? А он вам действительно нужен? Может быть, вам только кажется... А я не могу его заменить? Везет Владимиру Николаевичу! Ну что же, вынужден передать трубку этому счастливчику...» Заигрывание вслепую, без учета того, что настроение у других людей может быть совсем не такое игривое, как у вас, просто неделикатно.

3. «Владимира Николаевича? А кто его спрашивает?» Выяснение, кто именно звонит, кроме случаев, когда это делается по просьбе самого Владимира Николаевича, есть грубое нарушение общежитейских правил поведения. Как бы ни маскировалось оно заботой о коллеге, на деле это почти всегда делается для удовлетворения собственного любопытства.

4. «Алло... Петров!» (Это фамилия Владимира Николаевича, которого, кстати, назвали по имени отчеству.) и трубку кладут на стол. Или еще хуже: «Алло...», далее в полном молчании, оставляя позвонившего в недоумении, трубку кладут на стол и лишь затем произносят: «Петров...» При этом демонстри-

руется повышенная занятость. Такая демонстрация прохладных личных взаимоотношений между вами и Петровым, подчеркнутая сухостью тона и пренебрежительным отношением к позвонившему, не к лицу воспитанному человеку.

Все эти примеры, пусть в мелочах, нюансах, раскрывают недостаточный уровень культуры человека, снявшего телефонную трубку.

Но вот опять зазвонил телефон. Вы сняли трубку. И опять — в который уже раз сегодня — просят отсутствующего коллегу. Недовольно сморщившись, вы раздраженно отвечаете: «Его нет!» — и тут же кладете трубку. Самой краткостью ответа и тоном вы даете понять, что нельзя же без конца звонить и мешать занятому человеку, надо же, как говорится, и совесть иметь.

Но давайте задумаемся: не сами ли вы своим ответом провоцируете повторные звонки. Услышав, что нужного ему человека на месте нет, и постеснявшись (или не успев) спросить, когда он будет, абонент, которому нужен ваш коллега и которого он опасается упустить (ведь позже тот может уехать куда-то по делам и вообще не вернуться до конца рабочего дня в учреждение), обязательно будет звонить каждые полчаса, а то и чаще. А ведь он может быть не один! Вам просто невозможно будет работать. Где же выход? Он в вежливом и более подробном ответе на каждый телефонный звонок, сколь бы они вас не раздражали.

Что значит: «Его нет»? То ли он вышел из комнаты покурить и вот-вот вернется, то ли его вызвали с бумагами к руководству минут на пятнадцать — двадцать, то ли он пошел на деловое совещание длительностью в час-полтора, то ли уехал на полдня в другую организацию, то ли сегодня весь день в местной командировке и на работе не будет, то ли коман-

дирован на три дня в другой город, то ли болен гриппом (в пределах недели) или лежит со сломанной ногой (в пределах полутора-двух месяцев), то ли в отпуске, очередном или учебном. Позвонивший скорее всего ничего этого не знает. Зато знаете вы. Так поделитесь с ним своими сведениями. Вам же будет спокойнее работать.

Итак, вам лучше ответить на телефонный звонок так: «Его нет. Будет тогда-то». А теперь попробуем стать еще более деловыми. Вторая фраза «Будет тогда-то» делает первую излишней. Но и этот ответ не полон. Бывает, что человек звонит только для того, чтобы сообщить какие-то сведения, которые вполне можно передать через третье лицо. Он хотел бы попросить вас об этой услуге, но не решается обременять, кстати, не учитывая, что его частые повторные звонки — это тоже неудобство для вас. Так подтолкните его, проявив вежливость и внимание (и содержанием, и тоном).

Оптимальный ответ выглядит примерно так: «Он будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?». И если вас действительно попросят что-то передать, не поленитесь сразу же написать записку и положить на стол отсутствующего коллеги. Не полагайтесь на память, она нас нередко подводит. И ваша забывчивость обернется неприятностью для коллеги. А когда он узнает, что вы не передали ему то-то и то-то, не сетуйте, если возникнет серьезная обида, а впоследствии и конфликтная ситуация — виноваты вы. Ведь истинную цену сведений, на первый взгляд даже пустячных, знает лишь тот, кому они предназначены.

Главное правило: не считайте, что вашему коллеге звонят только по пустякам (даже если бывают и такие звонки, и даже если их немало). Относитесь к каждому звонку серьезно, уважайте своих коллег. Но

одновременно подумайте о том, что вы для ваших сослуживцев тоже коллега. Не бывает ли у вас пустяковых разговоров по служебному телефону? Не злоупотребляете ли вы вежливостью и деликатностью сослуживцев, легко раздавая служебный телефон кому попало и вынуждая коллег ввиду вашего частого отсутствия постоянно вести за вас переговоры, писать вам записки? Осмотрительно давайте номер своего служебного телефона, чтобы исключить звонки назойливых, бесцеремонных и болтливых людей, досаждающих и вам, и сослуживцам.

Писать записки предпочтительнее устной передачи и потому, что даже если никто не забывает про звонок коллеге, нередко случается, что к приходу того, кому звонили, успел уйти тот, кто снимал трубку. Затем — наоборот, и так далее, а информация, поступившая по телефону утром, доходит до адресата в конце рабочего дня.

Однако предлагаемая схема может быть реализована при одном условии: вы должны знать, куда вышел ваш коллега и когда он вернется. Как же обстоит дело с подобной информацией в наших учреждениях? Если причины и сроки длительных отлучек сотрудников обычно известны коллегам, то вариант кратковременного отсутствия проф. Г. Х. Попов описывает так: «Выходя из комнаты по делам внутри своего здания, обычно мимоходом сообщают соседу: пошел в такой-то отдел, а то и вовсе никому ничего не говорят. Это даже воспринимается как аргумент: раз куда-то ушел и ничего не сказал, значит, где-то здесь и скоро вернется.

Наиболее типичный ответ, который можно услышать на вопрос по телефону о том или ином сотруднике: «Где-то здесь, позвоните попозже». Ясно: тот, кто знает, куда вышел интересующий вас человек, или забыл, что ему было сказано мельком, или сам

куда-то вышел. Даже если он записал сообщение соседа, запись надо искать, чтобы ответить на телефонный вопрос. А это редко делает тот, кто отвечает вместо отсутствующего.

Неупорядоченность с информацией об отсутствии — одна из причин значительных затрат времени и неразберихи. Вошло даже в норму, что начальник, уходя, не сообщает, куда он идет: «Не твое, мол, дело знать, где я и что делаю. Твое дело подчиняться». И подчиненный считает недопустимым спросить его об этом, так как сию дерзость могут счесть нарушением субординации. А на звонки отвечает: «Ушел, ничего не сказал, он мне не докладывает». И плохо, что не докладывает! Это элементарное бескультурье, пережиток чиновничества».[1]

К этому, правда, следует добавить, что и подчиненный, которому «не докладывают», совершенно недопустимо отвечает по телефону. Он должен был ответить звонящему: «Его сейчас нет на месте. К сожалению, я не знаю, где он и когда вернется. Перезвоните попозже или скажите, что ему передать».

Теперь перейдем к разговору о других справках по поводу отсутствующего коллеги. Если ответить, когда он будет на месте — это ваш служебный долг (звонок по служебному вопросу) и долг вежливости (звонок по личному вопросу), то давать прочие сведения о сослуживце чаще всего не следует. На практике встречаются злоупотребления полученными сведениями. Поэтому даже, казалось бы, на невинные вопросы: женат человек или холост, не собирается ли в отпуск, сколько ему лет, какого числа получка, какой характер у вашего коллеги, в какое время он

---

[1] Г. Попов. Техника личной работы. 3-е изд., доп.— М.: Московский рабочий, 1971, с. 120—122.

сегодня заканчивает работу, каким конкретно делом он сегодня занимается — лучше отвечать тогда, когда заранее заручитесь разрешением вашего коллеги. Если он, уходя из комнаты, сказал вам: «Мне должны звонить. Объясни, где я», следует выполнить его просьбу. Если же речь идет об ответах на более серьезные служебные вопросы, то коллега, поручая вам вести за себя переговоры или сообщить кому-то необходимые сведения, должен конкретно назвать его фамилию и организацию, которую он представляет. Тогда вы можете вести разговор свободно, особенно если построите правильно начало разговора. Не стоит допытываться: «Это не Морозов звонит?», чтобы не обмануться в случае ложного поддакивания, а скажите примерно следующее: «Моего коллеги сегодня не будет, но он оставил ряд поручений. Вас не затруднит назвать свою фамилию, может быть, и вам я должен что-то передать?» Если же позвонивший оказался не тем лицом, но продолжает настойчиво задавать вопросы об отсутствующем, предложите вежливо, но твердо обратиться с этими вопросами к самому адресату, когда он появится на своем рабочем месте (не забыв добавить, какого числа и в какой час это предположительно произойдет).

Голоса людей, звонящих сослуживцам постоянно (обычно это близкие люди: муж, жена, родители, дети), рано или поздно начинают узнавать все их коллеги. И это обстоятельство улучшает психологический климат в коллективе. Разве не приятно сказать или улышать: «Добрый день, Вера Николаевна, это Денисенко. Сейчас позову вашего мужа... Владимир Петрович, вам жена звонит».

Позвонивший абонент ожидает от собеседника элементарной порядочности. Как бы расценил читатель следующий диалог по служебному телефону:

— Да.

— Здравствуйте!

— Да!

— Это Таня?

— Да.

— Это Саша Спицын. Так мы вечером встречаемся, как договорились?

— Это не Таня, это Валя.

— Но я же спрашивал Таню.

— Ну, значит, я не поняла. А Таня сегодня не работает.

Отвлечемся от личного характера звонка в рабочее время. Прокомментируем диалог. Не надо быть психологом, чтобы установить, что один из собеседников, а именно Валя, плохо воспитана и обладает развитыми способностями к сбору сведений о своих подругах. Сказать: «Да, это я», когда спрашивают другого человека,— это значит заглянуть за краешек занавеса личной жизни, причем без санкции хозяев. Ну, а ответить: «Да» на «Здравствуйте» — это уж пустяк, мелочь по сравнению с умышленным обманом в сомнительных целях.

Заключим разговор цитатой. Сомерсет Моэм начинает роман «Сплошные прелести» с тонкого наблюдения: «Если звонят и, не застав, передают просьбу связаться по телефону как только придете, поскольку есть важное дело, то, как я замечал, дело скорее всего важно тому, кто звонил, а не вам».

алло
алло
алло

Глава 4

А теперь — разговор

Содержательность разговора

Специфика телефонного общения

Слова прощальные

Предпочтение — телефону или человеку?

— Когда бы я ни вышел из кабинета,— заметил сотруднику заведующий отделом,— вы все время говорите по телефону.

— Это деловые разговоры, сэр.

— Отлично, но я бы попросил впредь не называть наших клиентов «дорогой Чарли» или «глупая киска».

СОДЕРЖАТЕЛЬНОСТЬ РАЗГОВОРА

Любой телефонный разговор состоит из взаимных представлений, введения собеседника в курс дела, обсуждения ситуации, заключительного слова. Ориентировочно взаимные представления и заключительные слова занимают по 10...20 секунд, введение в курс дела — около 40, обсуждение ситуации — 100. Итого примерно 180 секунд, или три минуты. За это время может быть проведено большинство служебных телефонных переговоров. Однако практически средняя продолжительность разговоров в 1,5—2 раза больше. Объясняется это, с одной стороны, передачей ненужной, неделовой информации, на что тратится от 20 до 30 % общей длительности разговора, и, с другой стороны, паузами и повторами, которые неизбежно возникают при плохой подготовке к разговору. Таким образом, удлинение телефонных разговоров идет в ущерб содержательности и деловитости.

При подготовке к телефонному разговору следует хорошо продумать постановку вопроса, аргументацию, по возможности спрогнозировать ответы и контраргументы собеседника, рекомендуется написать перечень вопросов для обсуждения, в случае необходимости подобрать нужные материалы по вопросу, чтобы во время разговора не тратить время на их поиск.

По окончании деловой части разговора не следует с чувством облегчения пускаться в обсуждение учрежденческих новостей, если даже у вас есть минутка свободного времени и соответствующее настроение. Сначала справьтесь, расположен ли вести подобный разговор ваш собеседник: может быть, у него как раз нет для этого ни времени, ни желания.

По окончании очередного разговора не мешает потратить одну-две минуты на анализ содержания и стиля разговора. Как вы проявили себя в этом разговоре? Доставил ли он вам чувство удовлетворения? Отвечайте самому себе на эти и другие подобные вопросы искренне и нелицеприятно. Все мы знаем, что краткость — сестра таланта. Но всегда ли мы проявляем заботу об этой сестре? Определили ли ее у себя на постоянное местожительство?

Звонок сослуживцу по домашнему телефону для служебного разговора может быть оправдан лишь достаточно серьезной причиной — и не только если вы звоните своему начальнику, но и подчиненному: сейчас свободное время, и предосудительно нарушать его отдых.

Если человек оказал вам значительную услугу, неэтично выражать ему благодарность по телефону. Следует изыскать возможность поблагодарить лично.

Еще один совет, поданный в свое время русским классиком: «Друг мой Аркадий, не говори красиво». Точнее, мы не против красоты, а против украшательства речи, потому что истинной красоте присущ лаконизм. Вычурные обороты речи, манерность тона, навязчивое повторение извинений и благодарностей — все это свидетельствует о дурном вкусе и не только не вызывает восхищения у собеседника, а, напротив, раздражает. Чувство меры — вот что надо развивать в себе. Неужели кому-нибудь всерьез может понравиться такое, например, начало телефонного разгово-

ра: «Будьте любезны, если вас не очень затруднит, попросите, пожалуйста, к телефону кандидата технических наук Игоря Николаевича Васильева!». Или: «Это говорит Завьялов. С кем имею честь?... Очень приятно. Простите, могу ли я вас побеспокоить просьбой передать Макееву, чтобы он позвонил относительно билетов. Он знает куда. Огромнейшее спасибо. Вы меня очень выручили, я вам крайне обязан».

В любом телефонном разговоре необходимо проявлять тактичность. Если вы чувствуете, что собеседник не расположен к откровенной, обстоятельной беседе, не «наседайте» на него, не допекайте дотошными расспросами. Правильнее будет извиниться за беспокойство и закончить разговор, а необходимую вам информацию получить по каким-то другим каналам. Если вы все же проявили назойливость, и собеседник прямо заявил, что не желает дальше вести подобный разговор, обижаться вам не на кого, кроме себя.

СПЕЦИФИКА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

Когда позвонивший человек представился, и вы поняли, с кем имеете дело (в прямом и переносном смысле слова), а он в свою очередь узнал, с кем разговаривает, начинается основная смысловая часть беседы. Требования к телефонному разговору такие же, как и к любому другому: вежливость, доброжелательность, внимание к собеседнику. Если звонит человек, который вызвал ваше неудовольствие или которому вы вынуждены сделать замечание, то форма критики, степень резкости выражений, оборотов речи должны соответствовать этическим нормам нашего общества.

Если вам сказали: «Спасибо», не следует кокетничать скромностью, произнося в ответ что-либо вроде: «Не стоит благодарности» или «Я только выполняю

свои обязанности». Проще и разумнее ответить: «Пожалуйста».

Телефонному разговору присуща одна особенность. Если один из собеседников долго говорит по телефону, а другой просто молчит, у говорившего назревает внутреннее беспокойство: а слышат ли его? Поэтому, если в ответ не несутся нейтральные фразы вроде «Да, да», «Ну, конечно», «Еще бы», «Да, это понятно», «Само собой», то по истечении некоторого времени монолог прерывает сам говорящий, беспокойно спрашивая: «Алло, вы слушаете?». Не надо доводить дело до этого. Подтверждайте ваше участие в беседе какими-то краткими нейтральными репликами, которые дадут вашему собеседнику понять, что вы — весь внимание, что вы продолжаете его слушать, хорошо слышите, понимаете его точку зрения, хотя и не обязательно разделяете ее.

Приучите себя в любом телефонном разговоре, даже затяжном, говорить прямо в трубку. Иначе ухудшаются и слышимость, и разборчивость вашей речи для собеседника, начинаются переспросы, и разговор еще больше затягивается. Говорить в трубку — это тоже элемент уважения к человеку, с которым вы общаетесь. Темп речи следует соблюдать нормальный. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому и убыстрение произношения слов, и их нарочитое растягивание затрудняют восприятие. Особенно отчетливо старайтесь произносить числа и имена собственные.

Бывает, что предмет разговора затрагивает вещи и явления, составляющие предмет государственной или военной тайны. В этих случаях следует вежливо, но твердо сказать, что по таким делам вести переговоры по телефону не следует. Необходимо либо приехать лично, либо прислать письменный запрос или информацию по соответствующим каналам. Бывает

также, что предмет разговора, не составляя государственной или военной тайны, затрагивает какую-то личность или какие-то скользкие моменты, сложные переплетения взаимоотношений, ходатайство о комлибо со ссылкой на документы и т. п. Здесь вы также вправе сказать, что эти дела не решаются по телефону, и пригласить собеседника приехать лично, захватив все нужные материалы.

Особенно огорчительны факты, когда речь идет о ком-то из сотрудников, сидящих здесь же в комнате, и вы вынуждены давать окольные ответы с намеками. Эти намеки чаще всего не достигают цели: они наивны и неумелы. Редко кто владеет искусством «скрытого» разговора — с подменой объекта, времени (будущее время заменяется прошлым и наоборот) и даже оценок (скажем, чем лучше — тем хуже; деятельный означает бездельник и т. п.). Обычно же и сам «объект», и окружающие легко разгадывают направленность телефонного разговора. Все мы — дилетанты в маскировке.

То же относится к попыткам замаскировать личный характер разговора по служебному телефону. Обычно они смешны и нелепы, особенно если люди вынуждены договариваться о свидании, а значит, о месте и времени. Сам факт сведения разговора к одним кратким репликам типа: «Да», «Нет», «Не могу», «Попозже» — дает достаточно информации вашим коллегам.

Любопытно, как растет приспособленность человечества к им же придуманным техническим средствам. На заре телефонизации Марк Твен писал: «...Самая странная вещь на свете — разговор, при котором слышно только одного собеседника. Вы слышите вопросы, но не слышите ответов. Слышите приглашения, и в ответ не слышите ни слова благодарности. Мертвая тишина вдруг прерывается неожидан-

ными, ничем не оправданными восклицаниями то радостного изумления, то печали, то ужаса. И вы никак не можете взять в толк, о чем разговор, ибо не слышите ни слова из того, что говорится на другом конце провода». Теперь сослуживцы «читают» разговор, слыша одного из собеседников, с высокой долей понимания смысла разговора (хотя и не без исключений). Тут совет один: или маскируйтесь умело, или вообще не маскируйтесь, иначе коллеги подумают, что вы им не доверяете, да к тому же принимаете их за круглых идиотов.

Лучше постараться избежать такого положения. Попросите позвонить попозже, в то время, когда вы предположительно останетесь в комнате один, или скажите, что вы сами позднее в такое-то время свяжитесь по этому вопросу, и в назначенное время ищите пустой кабинет или бегите к телефону-автомату. Это более этично, чем разговор с недомолвками в кругу сослуживцев.

Специфика телефонного общения — невидимость собеседника, невозможность зачастую проверить в ходе разговора, кто звонит, приводит в ряде случаев к нежелательным последствиям. Например, сберегательные кассы обязаны сохранять тайну вкладов. Однако подчас при телефонном звонке в сберкассу на вопрос: «Поступил ли на счет № 0000 денежный перевод?», работники сберкассы дают ответы, позволяющие представить себе финансовое состояние держателя сберкнижки. При этом у сотрудников нет никакой уверенности в том, что разговор ведет именно владелец счета, а не кто-то, интересующийся суммой на его сберкнижке. Максимум информации, которую получает в этом случае сберкасса, что позвонивший по телефону относится к тому же полу, что и владелец сберкнижки, и знает номер его счета. Согласитесь, маловато.

Нельзя не сказать и о том, что гораздо чаще наблюдаются злоупотребления обратного характера. На совершенно невинные вопросы вдруг отвечают: «По телефону справок не даем», вынуждая человека терять полдня на поездку.

Теперь о розыгрышах по телефону. Они могут быть лукавы и необидны в виде дружеских первоапрельских и предновогодних шуток: «Володя, бегом, тебя шеф вызывает» (тогда как шеф уехал в другую организацию). Но бывают и не такие безобидные. Иногда они находятся за чертой, отделяющей розыгрыш от прямого обмана, злоупотребления.

В парткоме одного из московских НИИ в пятницу раздался звонок.

— Это секретарь парткома? Говорит инспектор горкома комсомола Фатеев. У вас работает комсомолец Прохоров. Сегодня в 15 часов ему надо быть в горкоме в комнате 12. Будет разбираться дело, в котором он может нам помочь... Нет, нет, к нему у нас никаких претензий, наоборот, мы на него очень надеемся. Просим направить его к нам.

По звонку из парткома Прохоров вышел с работы в 14.00, а уже в 14.45 ехал в электричке (благо дни стояли погожие) и весело хохотал вместе с друзьями над тем, как ловко они его освободили от работы. Это уже трудно назвать розыгрышем, это — целенаправленный, да к тому же злонамеренный, связанный с нанесением ущерба государству (если Прохоров как работник хоть что-то полезное делал в НИИ) обман.

Телефонный розыгрыш зиждется на использовании особенностей телефонного общения. Разыгрывающий злоупотребляет доверием собеседника, так как последнему многое приходится принимать на веру, а проверить или вообще невозможно, или недосуг. Нельзя же после каждого разговора перезванивать, чтобы

убедиться: оттуда ли звонили, тот ли звонил... Телефонные розыгрыши способны запутать все дела, а иногда даже привести к неприятностям. Поэтому их нельзя рассматривать как безобидную шутку, а инициаторы таких розыгрышей достойны всяческого осуждения и порицания.

Специфика телефонного общения проявляется и еще в одной особенности. Жорж Сименон в одном из своих романов обратил внимание на наличие определенной «категории людей, которые разговаривая по телефону, орут во весь голос, боясь, что их не услышат». Марк Твен доходил и до более широких обобщений: «Женщину невозможно убедить, что по телефону можно говорить и тихо». Заметьте, читатель, как меняется иной человек, когда он переходит от обычного разговора к телефонному. Далеко не все сохраняют тот же уровень громкости, то же спокойствие, ту же непринужденность. Как часто бывает, что человек, только что сдержанно и сравнительно тихо беседовавший в комнате с сослуживцами, схватив телефонную трубку, начинает бешено кричать в нее, оглушая окружающих и приводя их в состояние оцепенения на все время разговора. Сослуживцы терпеливо сидят и ждут. Деликатность не позволяет им вмешаться и выразить свое возмущение. Все дела в комнате брошены. Следует учиться искусству говорить по телефону вполголоса.

Помимо людей, кричащих в трубку всегда, есть немало людей, которые повышают голос всякий раз, когда сами плохо слышат собеседника. Это феномен, который не поддается логике. Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня и, стало быть, надо говорить громче, опровергается ежедневно множеством примеров. Так, иногда, когда вам звонят из автомата, вы совсем не слышите вызывающего абонента, тогда как последний слышит

вас совершенно отчетливо. Поэтому в случае плохой слышимости надо не повышать голос самому, а попросить того, кто вам звонит, говорить громче и спросить при этом, как он слышит вас. Если окажется, что он слышит вас хорошо, не утруждайте понапрасну свои голосовые связки. Кстати, громкая речь по телефону часто менее разборчива, поскольку параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на средний уровень громкости. Вот и получается, что человек кричит много, а узнает и сообщает информации мало — все время приходится переспрашивать и повторять. Без сомнения, вы и сами не раз наблюдали такую картину на междугородных переговорных пунктах.

И еще одна интересная особенность. Физиологи утверждают, что сняв трубку, лучше прислонять ее к левому уху. Тогда можно правильнее определить настроение собеседника. Это не парадокс и не шутка.

В институте эволюционной физиологии и биохимии АН СССР были проведены эксперименты по восприятию и различению эмоций. Оказалось, что уже к семивосьми годам формируется функциональная асимметрия полушарий мозга: эмоции воспринимает в основном правое полушарие, получающее звуковую информацию от левого уха. Левое полушарие лучше решает логические задачи, мыслит более четко и конкретно. В ходе экспериментов проверялось также, как человек различает эмоции. Через наушники давали прослушать отдельно (левым и правым ухом) отрывки речи и пения, окрашенные эмоциями радости, горя, гнева, страха, и полностью нейтральные. Было выявлено, что разница в восприятии особенно ощутима при передаче эмоций речи, а эмоции, вложенные в пение, улавливаются в меньшей степени. При этом сами эмоции воспринимаются по-разному. Наиболее отчетливо разница между правым и левым ухом

выражается при восприятии страха или гнева, т. е. тех чувств, которые в известные моменты жизни могут быть существенно важны. Что касается радостных интонаций, то они вопринимаются почти одинаково.

На заре телефонизации многие романисты подчеркивали «безжизненность» голоса, говорящего по телефону. Этим голосом в романах сообщались известия о самых роковых событиях. Теперь же какое богатство голосов, каждый со своим тембром и эмоциями, доносит до нас телефонная трубка! Специалисты утверждают, что по тембру голоса, тональности и, конечно же, смысловому построению фраз можно установить черты характера. В фантастическом рассказе Ж. Клейна «Развилка во времени» (в кн.: Песни веков.— М.: Мир, 1970) автор описывает «...всевозможные голоса, какие слышишь по телефону, не имея ни малейшего представления о том, как выглядит собеседник, голоса жирные, голоса надменные или сухие, голоса насмешливые, веселые, язвительные, голоса металлические, хриплые, суровые, натянутые, изысканные, голоса манерные и простецкие, пропитые, мрачные и медоточивые, чуть ли не благоуханные, оскорбленные, обиженные, гневные, заносчивые, горькие и сардонические».

Итак, по голосу в телефонной трубке можно в известной мере судить о человеке. А известный американский специалист по управлению Норткотт С. Паркинсон в «Законах Паркинсона» (М.: Прогресс, 1976) утверждает, что по телефону можно судить даже о состоянии целого учреждения. Вот как он описывает загнивающее, пропитанное бюрократизмом и ничегонеделанием учреждение:

«Последняя стадия болезни развалила все. Симптомов так много и они так явственны, что опытный исследователь может обнаружить их по телефону.

Усталый голос ответит: «Алло, алло...» (что может быть беспомощней) — и дело ясно. Печально качая головой, эксперт кладет трубку. «Третья стадия,— шепчет он.— Скорее всего, случай неоперабельный». Лечить поздно, можно считать, что учреждение скончалось».

СЛОВА ПРОЩАЛЬНЫЕ

Первое правило здесь такое: первым заканчивает разговор тот, кто позвонил. Лицо, которому позвонили, не должно проявлять нетерпения и всячески «закруглять» разговор. Вы начинаете прощаться, а человек, говорящий с вами, возможно, еще не все узнал или не все уяснил. Разговор закончен, трубки положены, а позвонивший вам человек в растерянности размышляет: то ли сразу же перезвонить, то ли это будет неудобно («еще подумает, что я бестолковый») и лучше позвонить попозже или завтра.

Это правило справедливо в тех случаях, когда обе стороны ведут содержательный, насыщенный информацией разговор и бережно относятся к рабочему времени друг друга. Если же звонит пустомеля или старый приятель, который злоупотребляет вашим терпением и не хочет считаться с тем, что застопорил напряженную работу, тогда ситуация выглядит иначе, и вы вправе активно действовать.

В таких случаях существует несколько стандартных приемов. Против говоруна, который звонит систематически, и поэтому его голос хорошо знаком не только вам, но и вашим сослуживцам, выдвигается шлагбаум: «Если опять будет звонить такой-то, скажите, что меня нет и сегодня не будет». Прием действенный, однако он сковывает и вас самого. Весь день (и следующие дни!) вы не решаетесь сами снимать трубку —

а вдруг как раз на него попадете! Ведь он-то тоже отлично знает ваш голос.

Поэтому прием номер один дополняется приемом номер два. Если жаждущий общения с вами по телефону «попал» на вас, можно со второй же фразы предупредить его, что сегодня телефон с самого утра барахлит, и на следующей же фразе (предпочтительно на середине какого-либо слова) положить трубку, а при повторном звонке проделать описанную операцию еще раз. Можно полагать, что третьего звонка не последует. А если и последует, телефон все еще поврежден, не так ли? Правда, этим незаслуженно компрометируется работа телефонной сети, но иногда все же такой прием используют.

Есть и еще один метод — номер три. Как только разговор начинает затягиваться, можно сказать: «Извини, меня вызывают к руководству».

В этих приемах есть одно досадное обстоятельство — необходимость обманывать. Согласитесь, что ощущать себя лжецом неприятно, даже если вас вынуждают прибегать ко лжи. Поэтому о таких методах мы говорим как о встречающихся, а не как о рекомендуемых.

Порекомендовать тут можно откровенное объяснение ситуации: «Извини, я бы с удовольствием поболтал с тобой, но завален срочными делами, да еще жду важного звонка. Позвони вечером домой или заезжай к нам, всегда рады тебя видеть». После двух-трех неудачных попыток «отвести душу» больше звонков в рабочее время не последует.

Но вот, так или иначе, телефонный разговор подходит к концу. Каковы же прощальные слова? Ограничимся советами: а) поблагодарите еще раз собеседника, если он поздравил вас с чем-то или сообщил приятные сведения (надеемся, что первый раз вы

поблагодарили его сразу же, услышав поздравления или радостную новость); б) если считаете нужным, заверьте собеседника, что вы всегда рады его звонку и личной встрече; в) попрощайтесь и пожелайте всего хорошего.

Как раз на эти фразы не нужно жалеть потраченных секунд, это время окупится, если вам удалось поднять настроение и укрепить деловое состояние духа собеседника, если вы заканчиваете разговор с чувством удовлетворения и взаимной симпатии. Даже если разговор был неприятным, вы спорили и возражали, постарайтесь найти в себе силы попрощаться по-человечески.

ПРЕДПОЧТЕНИЕ — ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ЧЕЛОВЕКУ?

В нашей жизни телефон давно стал будничным средством общения, утратил ореол таинственности и элемент новизны, но психологически мы почему-то до сих пор отдаем предпочтение телефонному аппарату перед живым собеседником.

Не вполне объяснимо и не вполне логично, почему тот, кто позвонил по телефону откуда-то, вправе перебить вашу беседу на какое-то время, если только содержание телефонного разговора не касается самых неотложных дел или не является предельно кратким — из двух-трех фраз. Ведь он-то, ваш телефонный собеседник, обратился к вам позднее, чем тот, кто уже сидел у вашего стола и с кем вы уже вели разговор. Пришедший вынужден сидеть и ждать, слушая ваши реплики в телефонном диалоге, а затем, когда трубка положена, восстанавливать оборванные нити психологического контакта, продолжать разговор с середины или с напоминания, о чем шла речь

до этого. В общем, как кому, а ему телефон явно помешал.

Иногда у человека, поговорившего по телефону, изменяется настроение, разговор с собеседником может продолжаться уже в другом тоне и иметь совсем иное завершение (хорошо, если благополучное). Вот почему, если вы чувствуете, что разговор с сидящим у вас человеком заканчивается, нужно попросить телефонного собеседника немного подождать, не вешая трубку. Если вы чувствуете, что разговор продлится еще минут 10—15 и он достаточно серьезен, не возбраняется попросить того перезвонить через четверть часа.

Не следует уподобляться ярому поклоннику телефонной связи, образно описанному в уже цитированной книге Паркинсона.

«Телеболтен. Входите, входите, мистер Тутэнс. Присаживайтесь. Извините меня — я только подпишу эти письма (молча скребет пером)... и отвечу на докладную главного инженера, пожалуйста, не сердитесь! (Снова скребет пером и молчит. Телефонный звонок). Алло! Это вы, Генри? Превосходно! Замечательно! Да-да, я обязательно осмотрю ваш новый завод, как только у меня будет полегче со временем... Так-так... Может быть, вы пошлете мне письменный докладец?... Понятно, Генри. Но не забывайте про накладные расходы. Нет, Генри, все это не так просто. Нужно еще убедить совет директоров и добиться согласия финансового отдела. Звякните, когда у вас будут расчеты, о которых мы говорили... Ладно, Генри. Это будет здорово. Пока... Прошу прощения, мистер Тутэнс! Так на чем мы остановились? А-а, мне же нужно ответить на эту докладную. (Молча скребет пером. Телефонный звонок.) Боб? А я как раз собирался вам звонить. Да-да, я слышал.

Скверно, очень скверно. Но она поправляется? Вот и прекрасно. Слушайте, Боб, я тут обдумывал наш вчерашний разговор. Вообще-то это можно устроить, но необходимо найти дельного администратора. Кого? Нет, Боб, Радди не справится. А главное, он уже получил другое назначение. Да, подумайте, Боб. Пока... (Молча скребет пером. Телефонный звонок.) Это вы, Питер? Что же, хорошая мысль, давненько я не играл в гольф. Роджеру? Хорошо... Ладно, значит, до субботы... Подождите-ка, а кто будет четвертым? Да ведь он всегда был мазилой. За сколько ударов он теперь кончает игру?.. Я понимаю, что подучился, а все же... знаю, конечно... Послушайте, Питер, у меня другая идея. Что, если мы пригласим Невилла?..

Тутэнс выходит из кабинета Телеболтена и направляется к конторке швейцара, на которой стоит телефон...

Ладно, Питер, в субботу увидимся. Как семья? Ну и прекрасно. А где вы провели отпуск? Понятно. Мы думаем съездить в Испанию. Нет. Шила там никогда не была. Ладно. До субботы... (Молчание. Телеболтен с сомнением оглядывает свой кабинет. Вроде бы кто-то хотел с ним поговорить? А-а, бог с ним. Хватает ручку, скребет. Телефонный звонок.) Ах, это вы, мистер Тутэнс! Очень рад, что вы позвонили. Да, нам понадобится оборудование, которое изготовляет ваша фирма. Несомненно, мистер Тутэнс. Хорошо, мы опробуем два станка, присылайте. Если они нам подойдут, заказ будет большой. Пятьдесят, по крайней мере, и, вероятно, еще пятьдесят к концу года. Какая у вас оптовая скидка? Маловато ... Понимаю, мистер Тутэнс... Хорошо, присылайте два станка. Всего хорошего, мистер Тутэнс».

Просить позвонить позже не следует делать в един-

ственном случае: когда ваш телефон перегружен, дозвониться до вас нелегко, и вы обрекаете звонящего, еще не остывшего от радости, что он пробился к вам, снова раз за разом набирать ваш номер телефона лишь для того, чтобы опять услышать короткие гудки. Тогда лучше сразу же поговорить, пусть покороче, и условиться позже обсудить необходимые подробности. Ведь положение адресанта тоже своеобразное: звоня вам, он, как правило, не знает, мешает ли он этим кому-либо.

Но если вы ведете служебный прием, и к вам один за другим идут люди, то любой телефонный звонок будет некстати. В подобной ситуации проще и деликатнее записать номер телефона позвонившего вам человека и пообещать позвонить ему после очередного посетителя. И главное — не забыть потом выполнить свое обещание. Этот вариант распространен меньше, чем следовало бы ожидать. Нам мешает ложно понятая боязнь уронить свой авторитет, ложно понятое чувство собственного достоинства.

Глава 5

Секретарь и телефон

Телефон на столе секретаря

Телефон, руководитель, секретарь

Деловые и личные качества секретаря

Директор сделал замечание своей новой секретарше, которая не подходила к телефону, сколько бы тот не звонил:

— Поймите, брать трубку — ваша прямая обязанность!

— Хорошо,— ответила она,— но ведь в девяти случаях из десяти это звонят вам, а не мне!

ТЕЛЕФОН НА СТОЛЕ СЕКРЕТАРЯ

Как уже было отмечено, телефонные разговоры занимают значительную часть времени руководителей. Но дело не только в том, что эта часть не так уже мала. Плохо еще и то, что рабочее время руководителя дробится на четверть-получасовые, а то и на пятидесятиминутные отрезки. Решая важные, сложные проблемы, руководителю приходится постоянно отвлекаться на телефонные разговоры. Сосредоточенная, творческая работа, решение вопросов, требующих спокойного и методического размышления, становятся затруднительными, а иногда и просто невозможными.

Сами руководители считают, что путем рационального распределения обязанностей между ними и их подчиненными можно добиться существенного уменьшения количества телефонных переговоров и снижения затрачиваемого на них времени. Очевидно, что немалая доля таких переговоров ложится на секретаря.

Один из известных консультантов по вопросам организации управления в США А. Маккензи уверяет, что самый действенный способ облегчения бремени телефонных разговоров — наличие квалифицирован-

ной «защиты» в лице секретаря. Хороший секретарь по возможности сам отвечает на вопросы по существу дела, не отвлекая начальника и справляясь с доброй половиной всех звонков.

Телефон — одно из основных орудий труда секретаря. По расчетам специалистов в течение рабочего дня секретарь от 20 до 80 раз дает короткие справки типа: «Еще не был», «Ушел на обед», «Идет совещание» и т. п., от 10 до 30 раз ведет телефонные переговоры продолжительностью до 1 минуты и от 3 до 15 раз — продолжительностью свыше 1 минуты. В общей сложности до 75% вопросов, возникающих в течение рабочего дня, секретарь решает по телефону.[1]

Уже не раз поднимался разговор о том, что секретарей надо обучать не только печатать на машинке, вести картотеку и содержать в порядке дела, но и разговаривать по телефону. Ни для кого не секрет, что телефонные разговоры далеко не со всеми секретарями оставляют чувство удовлетворения. А ведь недостаточно ясный, точный и полный ответ приводит к повторным звонкам или даже приезду посетителя, хотя дело вполне могло бы быть разрешено по телефону. Если же ответ и точен, и полон, но дан в грубой, нетактичной форме, то наносится трудно оценимый ущерб, впоследствии неизбежно отражающийся на существе дела.

Секретарю необходимо твердо помнить круг лиц и организаций, с которыми следует соединять руководителя по телефону в любое время. Кроме того, секретарь должен представлять характер вопросов, относящихся к компетенции своего руководителя и других

---

[1] Власов Л. В., Гладков В. Н. Секретарь руководителя учреждения.— М.: Экономика, 1980, с. 42—43.

работников, чтобы направлять собеседника к соответствующему сотруднику.

Трудно подсчитать потери времени абонента при легковесном «отфутболивании» его секретарем кому попало. Абонент может затратить полдня, дозваниваясь до рекомендованного ему сотрудника, только для того, чтобы услышать в ответ: «К этим делам я не имею никакого отношения... Кто у нас этим занимается? Не знаю. Позвоните секретарю». Повторный звонок к секретарю дает новый номер телефона и фамилию. Еще полдня, еще немало усилий — и вновь тот же неутешительный результат.

Квалифицированный секретарь должен так усвоить правила ведения служебного разговора, чтобы они стали его второй натурой. Эти правила хорошо сформулированы в брошюре «Секретарь учреждения»[1]:

«1. Быстро отвечать на вызов, так как долгое ожидание тягостно для абонента, а звуковой раздражитель (долго звучащий звонок) особенно вредно действует на нервную систему работающих.

2. Сняв трубку, немедленно назвать учреждение и свою фамилию. Абонент должен знать, с кем он разговаривает. Если произошла ошибка при наборе номера, недоразумение сразу же разъяснится и не повлечет за собой потери времени обоих собеседников.

Кроме того, такое начало разговора заставляет и собеседника назвать себя и изложить свой вопрос.

3. Если дело касается руководителя, секретарь либо сразу соединяет с ним абонента, либо, если руководитель отсутствует или занят срочной работой,

---

[1] Секретарь учреждения/ Под ред. Л. Н. Качалиной. 3-е изд., перер. и доп.— М.: Экономика, 1983.

просит собеседника позвонить в другое время, которое должно быть совершенно точно определено, а не просто «завтра», «на той неделе» или «через пару дней».

При этом секретарь должен записать, кто звонил, из какого учреждения и по какому делу. Эта запись, переданная руководителю, даст ему возможность подготовиться к предстоящей беседе, провести ее быстро и точно.

4. Если вопрос может быть решен другим сотрудником, секретарь отсылает собеседника к нему, называя его фамилию, должность и номер телефона.

5. В случае длительного отсутствия руководителя (отпуск, командировка и т. д.) секретарь должен сообщить фамилию и номер телефона замещающего его сотрудника».

Секретарю часто приходится записывать сообщения, поступающие по телефону, или давать справки абонентам. Поэтому секретарь должен всегда иметь наготове бумагу и ручку. Записывать удобнее, когда свободны обе руки, поэтому целесообразно использовать телефонный усилитель громкости.

Для того чтобы быстро ответить на вопросы о текущих делах, у секретаря должны быть наготове контрольные и справочные картотеки, а также список телефонов своего учреждения, вышестоящей организации, партийных, советских и профсоюзных организаций, городской телефонный справочник, справочники улиц города, движения транспорта и др.

В тех случаях, когда для выдачи справки необходимо время, следует периодически брать трубку, чтобы абонент понял: о нем не забыли и заняты его вопросом. Если время, необходимое для поиска справки велико, то нужно договориться с абонентом о том, как и когда передать интересующие его сведения.

В тех случаях, когда секретарь не может сам ответить на вопросы, он должен сообщить абоненту номер телефона сотрудника, к которому надо обратиться.

Добавим к этим правилам еще одно: все разговоры следует вести доброжелательным тоном и проявлять усердие в оказании абоненту любой помощи, которая в ваших силах.

Многих секретарей телефонные звонки буквально одолевают, но ведь их обилие — такая же особенность профессии, как угольная пыль для шахтера. Поэтому необходимо проявлять бесконечное терпение, отвечая на множество вызовов, или менять профессию. Говорить раздраженным тоном или кричать в трубку — значит расписываться в собственной профессиональной непригодности. И лучше, если руководитель, беря на работу молодого секретаря, сразу же растолкует ему трудности этой работы: необходимость постоянной собранности и бесконечного терпения.

Следует обучать секретарей и других сотрудников аппарата управления приему и передаче телефонограмм. Телефонограмма — это официальное сообщение, переданное по телефону. Телефон как средство связи очень удобен для передачи и приема оперативной (срочной) информации, поэтому следует шире практиковать в деловой сфере обмен телефонограммами. В большинстве случаев телефонограммой передают несложные тексты, требующие срочного доведения до адресата, например приглашение на совещание.

Формуляр телефонограммы: наименование, адресат и адресант (кому и кто направляет телефонограмму), номер, дата, сведения о времени передачи и приема телефонограммы, о лицах, передавших и принявших ее, и номерах телефонов, по которым передавалась

информация,— должен быть заполнен полностью и аккуратно.

Телефонограмма оформляется в одном экземпляре на специальном бланке или чистом листе бумаги. Телефонограммы, предназначенные для передачи, подписываются руководителем или ответственным исполнителем. В учреждениях телефонограммы учитываются в общем порядке, как и все служебные документы.

Чтобы упорядочить фиксацию передаваемых и принимаемых телефонограмм, устранить возможные неполноту и неточность передачи и записи из-за небрежности исполнителей, рекомендуется придерживаться следующей формы:

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Адресант	Адресат
Исх. № дата	Вх. № дата
Время передачи час. мин	Время приема час мин
Передана по тел. №	Принята по тел. №
Передал (а) Ф.И.О.	Принял (а) Ф.И.О.

Текст

Подпись

Передача и прием телефонограмм существенно загружают телефонные линии, потому что их запись занимает значительно больше времени, чем просто разговор. В этих случаях целесообразно использовать диктофон. Диктофон не только помогает секретарю, он разгружает и самого руководителя, позволяя ему «наговаривать» деловые письма с последующей расшифровкой их секретарем или фономашинисткой вместо того, чтобы диктовать или писать самому.

Особенно выгодно применять диктофоны для записи междугородных телефонных переговоров. Тандем «телефон-диктофон» очень привлекателен для использования, хотя пока что недооценивается в деловых кругах. Читателей, желающих глубже вникнуть в проблему, отошлем к интересной книге К. Барыкина «Пишу, печатаю, диктую...» (2-е изд., перераб.— М.: Политиздат, 1979).

ТЕЛЕФОН, РУКОВОДИТЕЛЬ, СЕКРЕТАРЬ

Среди руководителей встречаются сторонники двух крайних точек зрения. Одни считают, что все телефонные вызовы должны идти только через секретаря, а другие полагают более целесообразным самим отвечать на телефонные звонки. Обычно последнее мнение преобладает у руководителей с плохо обученными секретарями, которые при каждом звонке беспокоят руководителя вопросами: «Звонит Петров с молокозавода. Вас соединить?.. Не соединять? А что ему сказать, если он спросит, где вы?» Такое, с позволения сказать, обслуживание только увеличивает потери времени руководителя.

Хорошо зарекомендовал себя способ установки у руководителя двух телефонных аппаратов, из которых один обеспечивает вызовы через секретаря, а другой дает прямое соединение. Номер такого «прямого» телефона сообщается только узкому кругу лиц, которые заведомо не будут злоупотреблять рабочим временем руководителя.

Как уже отмечалось, некоторые руководители устанавливают для себя «тихий час», скажем, от 9 до 10 часов утра, чтобы спланировать свой день и собраться с мыслями. В этот час они просят не беспокоить их ни личным приходом сотрудников, ни по телефону. Секретарь записывает содержание всех звонков в пе-

риод этого часа и, если это возможно, подготавливает ответы на вопросы, заданные по телефону. Благодаря этому при повторном звонке разговор отнимает у руководителя намного меньше времени.

В тех случаях, когда руководитель по каким-либо причинам (проводит совещание, готовится к докладу, обсуждает с кем-то важный вопрос и т. д.) не может в данный момент ответить по телефону или его просто нет на месте, секретарь должен сообщить абоненту, когда ему лучше позвонить, или пообещать самому соединить его с руководителем, как только тот освободится. Если же вопрос может быть разрешен другим лицом, секретарь должен связать абонента с ним, предварительно предупредив: «Этот вопрос может решить товарищ Иванов. Я могу вас с ним соединить». Если же секретарь не имеет возможности соединить их непосредственно, надо сообщить абоненту фамилию, имя, отчество, должность и номер телефона лица, к которому следует обратиться.

В случае отсутствия руководителя к секретарю часто обращаются с просьбой передать ему какие-либо сведения. При этом опытный секретарь не будет надеяться на свою память, а сделает соответствующую запись.

В записях должны быть отражены:

сведения о звонивших: фамилия, имя, отчество, должность, место работы, номер телефона, по которому можно связаться, дата и время разговора;

систематизированное содержание разговора;

указание на необходимость обратной связи — телефонной, письменной, личной;

точные ответы секретаря абоненту.

Иногда информация, передаваемая по телефону для руководителя в его отсутствие, требует срочного решения. В этих случаях секретарь должен определить, кому ее передать: заместителю, руководителю соответ-

ствующего подразделения и пр. Но при первой же возможности надо поставить в известность об этом руководителя.

Не менее важным, чем обслуживание позвонивших абонентов, участком деятельности секретаря является возможно быстрое соединение по телефону руководителя с организацией или лицом в соответствии с полученным распоряжением. Здесь требуется умение проявлять вежливую настойчивость при поисках нужного человека, создать предварительное благоприятное впечатление о деловитости и корректности как характерном стиле работы своей организации, чтобы с самого начала настроить абонента на ведение разговора в соответствующем тоне.

Опытный секретарь, как это уже статистически доказано, может освободить своего руководителя от 50% телефонных звонков без какого-либо ущерба для дела. Кроме того, умелое пользование телефоном сокращает на 30% количество писем непосредственно в адрес первого руководителя предприятия или учреждения и на 40% — поток посетителей. Каким же образом телефон оказывает такое благотворное действие на высвобождение личного времени руководителя? Рассмотрим пример. Раздается звонок, секретарь снимает трубку.

— Приемная директора, Смирнова Людмила Павловна.

— Скажите, пожалуйста, как фамилия, имя, отчество вашего директора. Мы готовим письмо на ваш завод.

— Пожалуйста. Директор — Мягков Евгений Николаевич. Но позвольте поинтересоваться, зачем оно вам при написании письма?

— А мы адресуем письмо ему.

— Вы знаете, по существующим правилам в деловой переписке не требуется указывать должностное лицо

и тем более его фамилию, имя и отчество. Это допускается только как исключение[1]. Письмо, направленное на имя директора, потребует от него поставить свою подпись на ответном документе. Переписка будет идти на уровне директоров независимо от того, насколько это необходимо. Поэтому просто укажите название и почтовый адрес нашего предприятия.

Почти наверняка после такого разговора письмо будет направлено просто в адрес предприятия и попадет к руководителю только в том случае, если этого действительно потребует дело.

Очень часто абоненты (или посетители) просят связать их с руководителем по той простой причине, что не знают, к кому именно обратиться, чтобы решить свою проблему. В этом случае секретарь должен помочь обоим — и обратившемуся с вопросом, и руководителю — не тратить понапрасну время на безрезультатный разговор, а сразу направить человека туда, где его дело может быть решено.

Вот еще вариант разговора:

— Приемная директора. Смирнова Людмила Павловна.

— Это говорит Борисов, от смежников. Соедините меня, пожалуйста, с директором.

— Директор сейчас занят, он проводит совещание. Вы по какому вопросу звоните?

— У нас некоторые вопросы по срокам поставок вашей продукции.

— По этим вопросам вам лучше обратиться к начальнику отдела сбыта Васильеву Игорю Николаевичу. Его телефон...

---

[1] ГОСТ 6. 38—72. Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

— Спасибо.

Еще звонок:

— Приемная директора. Смирнова Людмила Павловна.

— Скажите, пожалуйста, можно подъехать к вашему руководству, переговорить по достаточно серьезным вопросам?

— Вы не могли бы уточнить характер ваших вопросов?

— По телефону трудно объяснить, лучше это сделать лично.

— Хорошо, приезжайте. Пожалуйста, назовите вашу фамилию, имя и отчество, откуда вы. Я записываю. Пропуск будет заказан. Вы впервые будете у нас на заводе?

— Впервые.

— Тогда после оформления разового пропуска позвоните по телефону 4-70. Вас проводят в приемную, а здесь мы решим, к кому вам следует обратиться.

Затем сразу же соединяется с телефоном 4-70:

— Минут через сорок к нам подъедет посетитель. Пожалуйста, встретьте его и отведите в приемную.

В ответ на такое внимание и четкую постановку дела посетитель уже почти наверняка не будет «прорываться» непременно к руководителю, а, скорее всего, будет решать проблему там, где подскажет ему секретарь.

Третий вариант диалога:

— Это приемная директора?

— Да, вас слушает секретарь, Смирнова Людмила Павловна.

— Людмила Павловна, я приехал из города Сумы, с Украины. Сейчас нахожусь в проходной.

— Вам будет оформлен пропуск. Назовите фамилию, имя, отчество, ваше предприятие.

Звонит в бюро пропусков:

— Оформите разовый пропуск такому-то.

Кстати, секретарь руководителя предприятия должен быть одним из тех немногих лиц, которые в порядке исключения имеют право заказывать разовые пропуска по телефону (в крайнем случае с последующим подтверждением письменной заявкой).

Если все эти диалоги проходили в доброжелательном тоне, то оказывается, что помимо уменьшения количества прямых посещений руководства и сокращения переписки в адрес непосредственно первых лиц, на 10—15% возрастает количество положительно закончившихся переговоров. Даже человек, приезд которого вызван конфликтной ситуацией, смягчается, чувствуя внимательное к себе отношение. Его «накал» снижается, а иногда и полностью снимается, возрастает возможность компромиссных или положительных решений.

Теперь представим другую ситуацию, другой стиль работы. Звонок в приемную:

— Здравствуйте. Это опять Лопатников. Я вот приехал, вы обещали заказать пропуск. А говорят, что заявки нет.

— Минуточку, сейчас проверим. Ах да, верно, заявка лежит передо мной. Это девочки, видимо, забыли ее отнести. Вы знаете, сейчас рядом со мной никого нет, когда придет кто-нибудь из помощниц, она отнесет эту заявку. Пока подождите, пожалуйста, минут двадцать.

— Через 20—30 минут снова звонок в приемную:

— Я все еще жду. Заявки до сих пор нет.

— Да, вы уж извините, но пока никто не появлялся, не с кем передать. Уж, пожалуйста, дождитесь, наберитесь терпения. Принесем, как только кто-нибудь придет.

Вот такая необязательность, такая доходящая до

пренебрежения невнимательность к посетителю, естественно, настраивает его на определенный лад: он начинает думать, что на этом предприятии вообще нет порядка. В заключение рассмотрим две конкретные ситуации[1] и попробуем проанализировать их.

СИТУАЦИЯ 1

Сергей Иванович Карпов, генеральный директор крупного производственного объединения, проводит совещание с руководителями всех служб управления по вопросам технической политики.

Раздается сигнал селектора. Секретарь директора:

— Сергей Иванович, Зоров из Костромы по междугородному телефону.

— Хорошо, соедините. Извините, товарищи... Да, Карпов слушает... Здравствуйте, здравствуйте, Григорий Семенович... Да, очень нужно поговорить, да стол, знаешь, буквально завален бумагами сегодня... Да, совсем забюрократился, поднакопил... Относительно поставок мы ведь с тобой договорились... Нет, так с ходу решать не буду... А кроме того, тут у меня люди сидят, ждут. Да, целая очередь сегодня ко мне... Ну, хорошо, на той неделе. Продолжим, товарищи!

Через пять минут снова раздается сигнал селектора. Секретарь:

— Сергей Иванович, Киселев с пятого участка, вы просили...

— Да, да, соединяйте... Простите, товарищи! Да, Карпов слушает! Здравствуй, Геннадий Александрович... Ты когда собираешься закончить все работы по своему участку? Знаю, что техники мало... Людей

---

[1] По книге «Искусство управления. Конкретные ситуации.» — М.: Экономика, 1977, с. 197—199, 193, 194.

дам, завтра дам... Нет, ты мне к 24-му числу чтобы закончил... Мобилизуй людей, поговори, народ у тебя отличный, поймет... Да, да, обязательно поговори и ситуацию в целом объясни... Хорошо, послезавтра сам буду у тебя. До свидания. Продолжим, товарищи!

Через пятнадцать минут секретарь по селектору:

— Сергей Иванович, это Шатров из главка...

— Соединяй, соединяй... Простите, товарищи, вот уж сегодня такой день... Здравствуйте, Виктор Леонидович... Да, идут неплохо. Да, думаю, с программой все будет нормально... Сводку вчера передали... Не получили? Ах, только что принесли... Да, спасибо, обязательно передам. Продолжим, товарищи!

Через пять минут секретарь по селектору:

— Сергей Иванович, Семенов из исполкома...

— Соедини... Да, Карпов слушает... Нет, нет, не забыл, что сегодня вопрос по жилью... Да, обязательно буду, спасибо, что позвонили. До свидания. Продолжим, товарищи!

Вопросы к читателю: 1. Как вы оцениваете умение Карпова использовать в своей работе телефонную связь? 2. Чему бы вы прежде всего обучили секретаря, если бы были генеральным директором?

Разбор ситуации

1. С. И. Карпов использует телефонную связь нерационально. Разговоры по селектору и сообщения, поступающие по телефону, постоянно перебивают обмен информацией между участниками совещания. Такое смещение потоков информации в процессе управления допустимо только в самых крайних, безотлагательных случаях. Как необходимо себя вести в данной ситуации? К разговору с Костромой Сергей Иванович не готов, поэтому ему следовало придерживаться золотого правила: «Не готов к разговору — не вступай в разговор». Карпов должен был сказать секретарю: «Пусть позвонит сегодня во второй поло-

вине дня (через день, через неделю)» — и сделать себе пометку о необходимости решения вопроса (если знает, о чем он) или предложить секретарю записать, о чем собирается говорить Зоров, чтобы не решать с ходу. В данном же случае Карпов произнес только несколько бессодержательных общих фраз, напрасно отняв время у участников совещания и сбив его темп. Между прочим, сам факт вмешательства секретаря по селектору в ход совещания при междугородном звонке оправдан, если заведомо неизвестно, что междугородная связь между данными городами налажена четко.

С Киселевым, Шатровым и Семеновым вообще соединяться не следовало, а секретарь не должна была даже спрашивать разрешения по селектору, если бы имела профессиональную подготовку.

2. Прежде всего следует обучить секретаря «сортировать» звонки и принимать самостоятельные решения, разгружая руководителя. За короткое время степень правильности самостоятельных решений, принимаемых секретарем (после неизбежных промашек на первых порах) оказывается достаточно высокой. Но в случае неоправданных задержек в телефонной связи по вине секретаря руководителю не следует забывать принести извинения за себя и секретаря.

Примерные ответы секретаря (без выхода на руководителя по селектору):

Киселеву с пятого участка:

— Товарищ Киселев, генеральный проводит совещание, закончит ориентировочно минут через сорок, вы смогли бы позвонить в это время?

Шатрову из главка:

— Товарищ Шатров (лучше, если по имени-отчеству), у Сергея Ивановича совещание, закончится минут через сорок. Ваше дело терпит сорок минут? Тогда я свяжу его с вами сразу же после совещания.

Семенову из исполкома:

— Товарищ Семенов, у Сергея Ивановича совещание. Могу я ему что-нибудь передать?

СИТУАЦИЯ 2

Приемная начальника главка одного из министерств. Секретарь печатает на машинке. Раздается телефонный звонок. Секретарь снимает трубку:

— Да.

— Здравствуйте, это Белов из отраслевого института, мне надо поговорить с товарищем Ивановым.

— Его нет,— секретарь кладет трубку и продолжает печатать.

Через несколько секунд опять раздается телефонный звонок.

— Простите, это опять Белов. Мне нужно поговорить с товарищем Ивановым...

— Я же сказала вам, товарищ, что его нет,— кладет трубку и опять начинает печатать на машинке.

Через несколько секунд опять раздается телефонный звонок.

— Простите, это опять Белов говорит. Я хотел спросить...

— Ах, это опять вы... Я же вам русским языком сказала, что Иванова нет! В командировке он и будет через неделю.

— А кто его замещает на время отъезда?

— Петров Иван Семенович, но он на совещании, и сегодня его уже не будет.

— А с кем же поговорить по плану курсов для директоров, которые начнут функционировать на следующей неделе?

— Не знаю, не знаю. Таких справок не даю,— секретарь кладет трубку.

Через три минуты телефонный звонок.

— Да.

— Здравствуйте, это Петренко из Киева, с завода «Маяк». Мне надо узнать, когда предполагаемое совещание в главке по выпуску новой продукции?

— Не знаю, позвоните в технический отдел, может быть, они знают,— секретарь кладет трубку и продолжает печатать на машинке. Раздается телефонный звонок.

— Здравствуйте, это Радов из планово-экономического отдела...

— Товарищ Радов, у меня уже пять минут как начался обед. Звоните после двух часов.

Вопрос к читателю.

Какие упреки могли бы вы сделать секретарю относительно стиля его работы?

Разбор ситуации

Секретарь плохо обучен и не любит свою работу. Отвечать: «Начальника нет», без указания, когда он будет,— значит оставить позвонившего в недоумении. Об этом уже говорилось выше. Упрекать позвонившего вторично: «Я же сказала, что его нет» — значит взваливать собственную вину на другого. Применять фразы типа: «Я же вам русским языком сказала...» — значит, давать волю своему раздражению, не обладая необходимыми качествами секретаря: выдержкой и неизменной доброжелательностью к людям.

На вопрос о курсах директоров в случае отсутствия информации по этому вопросу секретарь вместо реплики: «Не знаю, не знаю. Таких справок не даю» (такой ответ вообще заслуживает административного взыскания), должна была либо сказать: «Подождите, я сейчас выясню», и позвонить по местному телефону в соответствующий отдел главка, чтобы затем передать информацию позвонившему, либо порекомендовать: «Организацией курсов директоров занимается главный специалист Матюшин Альберт Иванович из Управле-

ния кадров и учебных заведений. Позвоните ему по телефону 297-67-67, он вам подробно все разъяснит».

Незнание времени предстоящего совещания по выпуску новой продукции также не украшает секретаря. У нее под рукой должен быть экземпляр перечня основных мероприятий, проводимых в главке, по крайней мере, на ближайший месяц. Сделанное секретарем предложение позвонить в технический отдел, по крайней мере, должно было бы сопровождаться вопросом: «Вы знаете номер его телефона?»

Наконец, ответ на звонок Радова: «У меня уже пять минут как обед начался», был бы, может быть, и справедлив, но после уяснения, о чем хочет говорить Радов и сколько времени это займет. Практически секретарь, как говорят, «заткнула Радову рот», а ведь он, возможно, всего и хотел-то узнать, будет ли начальник главка у себя после обеда. Ответ на этот вопрос потребовал бы десять секунд, а у человека не осталось бы чувства обиды.

Таким образом, ни на один звонок секретарь не сумела ответить правильно, а это говорит либо о ее пренебрежении своей работой, либо о профессиональной некомпетентности.

ДЕЛОВЫЕ И ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА СЕКРЕТАРЯ

Приведенные примеры показывают, что секретарь должен обладать умением общения с людьми, выдержкой, вежливостью и многими другими качествами как делового, так и личного порядка. В книге «Организация работы секретаря учреждения»[1] приведен перечень деловых и личных качеств секретаря, вытекающих из квалификационных требований к этой должности.

---

[1] Дж. Харрисон. Организация работы секретаря учреждения: Пер. с англ.— М.: Экономика, 1982.— 128 с., с. 118—120.

Квалификационные требования	Деловые качества
1. Профессиональные навыки секретарской работы	Высокая квалификация в области стенографии, машинописи, в выполнении секретарских обязанностей и организации связи
2. Опыт организаторской работы	Высокий уровень самоорганизации, умение организовывать ежедневно повторяющиеся конторские операции и обеспечить их надежность и постоянное достижение высоких результатов
3. Эффективность, надежность, ответственность	Готовность принимать на себя ответственность за поставленные ее руководителем задач, которые в своем большинстве касаются повторяющихся конторских операций. Умение обеспечить их надежное и эффективное выполнение
4. Самостоятельность, инициатива	Инициатива в работе и умение, не дожидаясь указаний руководителя, принимать самостоятельное решение
5. Тактичность, дипломатичность	Тактичность, конфиденциальность и дипломатичность при ответах на запросы, в разговорах по телефону и в беседах с посетителями. Секретарь также должна быть общительной с работниками всех уровней и уметь добиваться их содействия во всех своих устремлениях

6. Пунктуальность	Для руководителя большое значение имеет пунктуальность секретаря, это относится, в частности, к представлению документов, организации встреч и посещению совещаний
7. Лояльность, преданность работе	Это — основные качества для создания идеальных отношений с руководителем
8. Предвидение	Умение предупредить желания своего руководителя, что экономит время и в значительной мере освобождает его от необходимости детально планировать свою работу

Личные качества

1. Внешний вид	Опрятность и умение одеваться с учетом деловой обстановки
2. Особенности характера	Любезность и внимание как при ведении телефонных разговоров, так и при встрече посетителей, чувство юмора
3. Отзывчивость, умение адаптироваться	Готовность помочь другим в любое время и особенно в напряженных ситуациях. Умение быстро переключаться при изменении вида работы; умение правильно рассчитать время, необходимое для работы в конторе в период больших нагрузок
4. Интересы	Стремление к пополнению общих знаний, любовь к книгам и периодике, живой интерес и стремление быть в курсе дости-

	жений в области деятельности ее руководителя
5. Вежливость	Вежливость и отзывчивость необходимы для получения поддержки и содействия всех, с кем приходится иметь дело

Многие из этих качеств в той или иной степени проявляются при ведении секретарем телефонных переговоров, а часто и влияют на их результаты. Так, вежливость, тактичность, культура речи секретаря, манера разговора по телефону, спокойный голос создают у абонента соответствующее впечатление не только о секретаре или руководителе, но и в целом о том учреждении, куда он звонит.

Профессиональные навыки секретаря проявляются в ведении и оформлении записей во время важных телефонных разговоров. В большинстве случаев они делаются по ходу разговора, очень быстро. Запись зачастую оказывается беспорядочной, с некоторыми пробелами. Опытный секретарь обрабатывает их незамедлительно после телефонного разговора, пока все еще свежо в памяти, что позволяет, с одной стороны, предотвратить какие-либо упущения или неточности, а с другой — выделить главное в разговоре.

Одно из основных деловых качеств секретаря — умение вести телефонные переговоры кратко, по существу. К. Ришар в своей книге «Секретарь учреждения: организация работы» (М.: Экономика, 1983.— 128 с.) выделяет четыре фактора, которые могут спровоцировать продолжительный разговор:

1. Отсутствие способности ограничиться существом вопроса. В этом случае следует выяснить, насколько вас затрудняет определение главного и почему.

2. Стереотипное повторение собственных аргумен-

тов, чтобы все-таки убедить. Не хватить аргументов может из-за того, например, что вы плохо подготовились к телефонному разговору или слишком упорно отстаиваете свои взгляды как единственно правильные.

3. Желание поговорить. Нужно тренировать самодисциплину. Дома нужно, даже необходимо, поговорить, но на производстве — постараться исключить разговоры, конечно, не считая того, что вы иногда перекинетесь с другими парой слов на личные темы. Это даже необходимо для того, чтобы работа на производстве не утратила человечности, однако часто такие лирические отступления происходят в неподходящий момент.

4. Недостаточная загруженность собственной работой. Это очень серьезная проблема. Возможно, в этом виноват ваш руководитель, возможно, сама работа. В обоих случаях следует хорошенько взвесить, имеет ли смысл оставаться на данном производстве в данной должности.

Во всех четырех случаях положительные сдвиги происходят трудно и требуют длительного времени.

Как видим, умение вести краткие телефонные разговоры характеризуют профессиональную пригодность и квалификацию секретаря.

Требования к деловым и личным качествам секретаря достаточно высоки, но ведь умение секретаря хорошо и со знанием дела выполнять свои функции, его правильное поведение в тех или иных ситуациях в значительной мере влияют на работу руководителя и всего аппарата управления.

ТАКСОФОН
12-15

Глава 6

Используем телефон на 100 процентов

Наш друг таксофон

К вашим услугам междугородная связь

Служба "Сервис"

Служебные дела — по домашнему телефону и домашние — по служебному

«Принято считать, что телеграф, телефон, поезда, автомобили и лайнеры призваны экономить человеку его драгоценное время, высвободить досуг, который можно употребить для развития духовных способностей. Но произошел удивительный парадокс. Можем ли мы, положа руку на сердце, сказать, что времени у каждого из нас, пользующегося услугами техники, больше, чем его было у людей дотелефонной, дотелеграфной, доавиационной поры?»

(В. Солоухин. Камешки на ладони.— М.: Молодая гвардия, 1982)

НАШ ДРУГ ТАКСОФОН

В жизни делового человека неизбежно возникают ситуации, когда в процессе перемещения по городу ему требуется позвонить по телефону. Это особенно характерно для крупных городов, где среднее время поездки от работы до дома приближается к часу. И здесь делового человека может выручить телефон-автомат, а правильнее — таксофон.

Создание таксофонов существенно увеличило число абонентов телефонной сети. Идея вначале выглядела просто: гражданин, желающий позвонить, подходит к ближайшему телефону-автомату, опускает в него монетку (специальные вызовы: пожарных, милиции, скорой медицинской помощи — осуществляются бесплатно) и, поговорив, покидает, счастливый, телефонную будку.

Однако все далеко не так просто! Разговор по таксофону требует много времени и нервов, да и средняя стоимость его выше двух копеек. Сначала надо телефон-автомат разыскать. А это не всегда просто. Даже в Москве, где таксофонов более 28 тысяч. Таксофоны редко встретишь по одному, как правило, они «сгруп-

пированы». Указателей же расположения ближайшей группы значительно меньше, чем хотелось бы. Поэтому приходится прибегать к расспросам. А что делать водителю, у которого заглох мотор в два часа ночи и надо вызвать техническую помощь, а автоматов не видно, и спросить не у кого?

Помимо неравномерности в размещении таксофонов на улицах или жилых кварталах существует еще нарушение пропорций в размещении их по городским районам. В центре города и в обжитых районах с развитой телефонной сетью таксофонов намного больше, чем в новых микрорайонах, где в них как раз особая нужда. С годами эта диспропорция сглаживается, но медленно.

Но вот вы таксофон разыскали! Какая досада — нет «двушки». Начинается второй этап гонки:

— Простите, гражданин, у вас не найдется двушки? .. А у вас, девушка? ..

Естественно кидаться за разменом монет прежде всего к уличным продавцам мороженого, пирожков, табачных и кондитерских изделий. А те не меняют из принципа: размен монет их унижает, а некоторых даже оскорбляет.

— Я не обязана менять вам деньги,— вот что слышите вы в ответ. Продавцы поскромнее прячут монеты с глаз покупателей, продавцы побойчее держат их на виду, но вам не отдадут, хотя есть прямое распоряжение Министерства торговли СССР осуществлять размен.

Приходится идти на дополнительные траты: покупать мороженое, которое вам не хочется есть, или шоколадный батончик и смиренно просить, чтобы в сдаче была хоть одна двушка. Тогда вы ее получите. Учтите, что попытка дешево отделаться (коробком спичек, трехкопеечной конфетой) рассматривается продавцом как мелкое жульничество, вызывает его

негодование и отказ в просьбе дать желанную монету.

Получив заветную «двушку», вы вновь направляетесь к телефону-автомату. А там очередь. А если нет очереди, то автомат неисправен. И надо искать другой. К тому же есть неисправность особенной породы — когда автомат и с абонентом не соединяет, и двушку не возвращает. Тут надо начинать все заново! И хотя бывает, что таксофон позволяет и поговорить, и двушку назад получить, но разве вы встречали человека, который бы считал, что эти две неисправности компенсируют друг друга!

Отстояв в очереди, набираете номер, а он занят. Набираете повторно — то же самое. Выходите из будки, пропускаете одного из очереди, а он как назло говорит долго, вы нервничаете. Наконец, он закончил, а у вас опять занято! Вновь пропускаете человека, вновь пытаетесь дозвониться сами... Вот так и выходит, что в условиях Москвы один разговор может обойтись в 15—20 минут, 6—8 копеек, а нервов — для них нет измерительных приборов. Правда, за последнее десятилетие острота ситуации сгладилась: таксофоны позволяют звонить с помощью двушки, копеечных монет и гривенников. Почему бы не сделать еще шаг — принимать трехкопеечную монету?

Конечно, в том, что немало таксофонов неисправно, нельзя винить только городскую телефонную сеть. Ведь выводят-то их из строя наши с вами сограждане. Одни аккуратно отрезают телефонную трубку на запчасти к самодельному приемнику или электрогитаре, другие грубо отрывают ее исходя из живучего принципа «хватай все, что плохо лежит». Третьи, соблюдая жесткий режим экономии, суют вместо монет шайбочки, штампованные диски и пуговицы. Четвертые доводят кабину таксофона до такого непотребного состояния, что туда войти неприятно — на полу грязь, окурки, мусор, стены исцарапаны и исписаны, стекла

кабины выбиты, дверь перекошена и не закрывается или, напротив, так захлопнута, что ее не откроешь. Так давайте воспитывать таких. Причем воспитывать не в смысле агитировать: «В кабинах таксофонов сорить и плевать воспрещается»,— а в смысле призывать к порядку. Ведь по Москве, например, годовой ущерб от повреждений достигает 100 тысяч рублей, ежегодно разбивают 40 тысяч квадратных метров стекол в кабинах.

Мы уже говорили о такой неисправности таксофона, которая заключается в «съедании» монетки без соединения с абонентом. Отсюда два вывода: 1) в таксофоне наиболее надежно работает узел приема монет; 2) конструкторы не предусмотрели защиты, чтобы при любом виде отказа монета не пропадала. Уж лучше отказ в другую сторону — бесплатное соединение.

К вопросу о кабинах необходимо добавить следующее. Всего несколько лет назад Москву заполняли стандартные стеклометаллические красные кабины, тяжелые, неуклюжие и неудобные. В настоящее время ведется интенсивная замена этих кабин более элегантными и практичными, изготовленными из сплава алюминия. И хотя по сравнению со старыми железными они примерно в 7 раз дороже, однако значительно дольше служат, не поддаваясь так быстро коррозии. Единственное пожелание — изменить расположение самого таксофона. В Прибалтике аппарат закрепляется в углу между задней и боковой стенкой, что делает кабину как бы просторнее. Угловая полочка под таксофоном удобна для размещения портфеля или сумочки.

Другой вариант, одобрительно принятый москвичами,— это таксофоны с козырьками, или, как их называют специалисты, полукабины и полусферы. В период подготовки к Олимпиаде-80 появились со вкусом созданные дизайнерами ячейки таксофонов, напоминающие по форме вделанную в стену половину яйца со

срезанным концом — они и от дождя прикрывают, и в известной мере изолируют от внешних шумов, и удобны (внутри есть полочка для размещения вещей), и, наконец, ими просто приятно пользоваться.

Норма длительности разговора по таксофону определена: три минуты. Но помимо нормы есть еще совесть, которая предписывает нам укладываться в норму, если перед телефонной будкой стоит очередь. Особенно если очередь стоит на морозе или под дождем. Особенно если таксофон находится в аэропорту или на вокзале. И даже без всяких «если» и «особенно». Когда вы находитесь в кабине таксофона, учитывайте, что, хотя по правилам трехминутное ограничение относится к длительности разговора, а не ко времени пребывания в кабине, очередь склонна лимитировать именно время пребывания независимо от того, дозванивается человек или говорит. Поэтому набрав нужный номер и услышав гудки «занято», повторите набор. Если вызываемый абонент откликнется, говорите. Если идет сигнал посылки вызова, но трубку не снимают, значит абонента нет на месте, а сигнал «занято» звучал из-за того, что кто-то чуть раньше вас пытался дозвониться туда же с другого аппарата. Тогда звонить дальше бесполезно. Если вновь слышите «занято», лучше всего предупредить очередь, что вы не дозвонились, и уступить место следующему, а затем предпринять еще одну попытку.

Если произошло ошибочное соединение и вы «не туда попали», сразу же назовите номер, который вы набирали. Важно знать — то ли записанный вами номер неверен, то ли произошло неправильное соединение. В последнем случае постарайтесь найти другой таксофон.

В настоящее время разработчики таксофонов работают в двух основных направлениях. Первое — ограничение длительности разговора. В Москве, Риге,

Таллине и других городах уже установлены таксофоны, которые через две с половиной минуты оповещают абонентов о необходимости закончить разговор, а по окончании третьей минуты разъединяют линию. Такая система приучает людей ценить свое и чужое время, разгружает линии связи и выгодна экономически. Месячной выручки от обычного таксофона в среднем только-только хватает на его ремонт. Цена трехминутного разговора — 2 копейки более обоснована, так как учитывает амортизацию аппаратуры, расход электроэнергии, труд специалистов.

Продолжить разговор при необходимости можно, но тогда следует после предупредительного сигнала (тиккера) произвести доплату — опустить еще две копейки за следующие три минуты. Подобная система действует и в Японии. Наблюдения показали, что женщины в Японии не менее разговорчивы, чем в других странах, и если мужчины обычно укладываются в три-четыре минуты, то женщины говорят иногда и двадцать минут и, не жалеют мелкой монеты, чтобы узнать от подруги еще одну интересную новость.

Второе направление совершенствования таксофона — это создание конструкции, позволяющей звонить без монет по кредитной карточке. Такой аппарат разработан в Ленинградском отделении Центрального НИИ связи и на Московской городской телефонной сети. Чтобы позвонить, монеты не требуется, да и монетоприемника на аппарате нет.

В небольшую щель в нижней части аппарата вставляется кредитная карточка. Когда абонент снимает трубку, компостер внутри таксофона пробивает окошко в кредитной карточке, уменьшая на единицу число возможных последующих разговоров по этой карточке. Конструкцией предусмотрена возможность ведения продолжительных разговоров. Когда время разговора приближается к трем минутам, а разговор необходимо

продолжить, следует продвинуть поглубже кредитную карточку и нажать кнопку над щелью. Компостер пробьет еще одно окошко, вы вновь получаете право на трехминутный разговор.

На опытном заводе Московской городской телефонной сети эти таксофоны проходят испытания. Широкое использование безмонетных таксофонов на улицах городов помимо проблемы «двушки» снимет и некоторые другие проблемы. Так, обычный таксофон работает только в том случае, если его копилка пуста или, по крайней мере, не переполнена. В противном случае телефон-автомат включается в сеть лишь после того, как инкассатор освободит его от накопившихся монет. Кроме того, ежедневно только в Москве несколько десятков автомашин и около трехсот людей заняты сбором и пересчетом монет, вынутых из таксофонов. Подсчитано, что внедрение безмонетных телефонов-автоматов даст экономический эффект, исчисляемый сотнями тысяч рублей.

Таксофоны подобного типа уже появились в некоторых странах, например в Финляндии, в Японии. Кредитные карточки для них продаются в газетных киосках и отделениях связи.

В Австрии установлены таксофоны, работающие от магнитной карты. На карте магнитным способом нанесена та денежная сумма, которую оплатил абонент. Стоимость разговора автоматически вычитается и списывается с магнитной карты, а дисплей, установленный в аппарате, показывает, какая сумма израсходована. По окончании разговора карта вынимается, но на ней нанесена уже новая сумма, оставшаяся после разговора. Магнитные карты для телефонных переговоров продаются во всех газетных киосках и почтовых отделениях.

Безмонетные таксофоны установлены и в Софии. Они позволяют жителям звонить не только по город-

ской телефонной сети, но и проводить междугородные и международные переговоры, используя кредитные карточки различного достоинства: 1, 2, 5 и 10 левов.

Наконец, следует упомянуть продолжающиеся попытки разработки телефонов-автоматов, не связанных с городской электросетью и функционирующих за счет солнечной энергии. Такой таксофон появился, в частности, во Франции. Он работает от батареи, которая автоматически поворачивается за солнцем. Тока от такой батареи хватает для обеспечения связи на несколько сот километров. А если солнце исчезает, и наступает пасмурная погода, то телефонная связь переходит на снабжение энергией от двигателя.

Французские специалисты предложили еще одно оригинальное решение «таксофонной» проблемы: уже проводятся испытания карманных телефонных аппаратов, которые могут быть подключены к специальным уличным розеткам.

И в заключение разговора о телефонах-автоматах хочется рассказать об интересной новинке, появившейся на улицах Лондона. Там установлено несколько сот новых таксофонов с встроенным микрокомпьютером и кнопочным набором номера. Благодаря электронике эти таксофоны обеспечивают ряд дополнительных удобств. Так, набранный номер высвечивается на табло, и в случае ошибки можно перезвонить. Аппарат принимает монеты любого достоинства и выдает сдачу. При междугородных переговорах появляется время разговора и стоимость, и эти данные с таксофона автоматически передаются в бухгалтерию телефонного узла. Предусмотрена защита от взломщиков и лиц, пытающихся оплатить разговор фальшивой монетой,— в этом случае аппарат сообщает свой адрес в полицию. А о неисправности телефона (и даже ее характере) микро-ЭВМ посылает сигналы в бюро ремонта.

К ВАШИМ УСЛУГАМ МЕЖДУГОРОДНАЯ СВЯЗЬ

Старший брат телефона — телеграф давно уступил ему первенство в качестве средства обмена информацией. Уже в конце 60-х годов число междугородных телефонных переговоров в СССР догнало число отправляемых телеграмм — около 300 млн. в год и продолжало неуклонно расти. В 1982 году было отправлено 540 млн. телеграмм, причем часть из них с помощью телефона, а число междугородных телефонных переговоров составило 1453 млн., т. е. почти в 3 раза больше. И этот процесс продолжается, чему в немалой степени способствует планомерное и интенсивное расширение телефонных сетей и развитие междугородной автоматической телефонной связи.

Междугородная телефонная связь — наиболее оперативный и удобный вид связи, позволяющий в любое время связаться с самыми отдаленными уголками нашей страны и с городами зарубежных стран. Каналы междугородной телефонной связи используются для передачи самой разной информации, необходимой для управления народным хозяйством, в том числе передачи данных на вычислительные центры, передачи полос центральных газет в отдаленные города страны, для делового и личного общения людей.

Помимо непосредственного соединения с необходимым номером в другом городе работниками междугородной телефонной связи оказываются и такие услуги, как вызов к телефону определенного лица; вызов абонента по одному из двух указанных номеров телефонов; уведомление по адресу о приглашении абонента для разговора; извещение вызываемого лица о том, кто его вызывает или об отказе от разговора; предоставление разговора в определенное время; предупреждение по вызываемому телефону о времени предстоящего разговора; проведение разговора за або-

нента; предоставление разговора, оплачиваемого вызываемым лицом; приглашение вызываемого абонента на переговорный пункт; наведение справки о номере телефона в другом городе; предоставление междугородного канала связи для передачи данных.

При необходимости могут быть использованы специальные виды междугородной телефонной связи. В случае если учреждение или организация имеет потребность в регулярной междугородной связи, например для постоянного получения информации от подведомственных предприятий или для диспетчерской связи, им могут быть предоставлены в арендное пользование каналы междугородной телефонной связи. По этим каналам могут также передаваться данные в электронно-вычислительные центры или на машиносчетные станции.

Существует и еще один вид междугородной телефонной связи. Министерства, ведомства, предприятия, учреждения и другие организации имеют возможность проводить совещания и конференции, организовывать обмен опытом, заслушивать доклады подчиненных предприятий и т. д. При этом отпадает необходимость направлять или вызывать работников в командировки. Междугородная телефонная станция по заявке соответствующей организации предоставляет специально оборудованную студию и организует проведение совещания, лекции, доклада по системе групповой междугородной телефонной связи. Организация, которая часто пользуется таким видом связи, может оборудовать такую студию у себя. Плата за пользование групповой междугородной телефонной связью производится в зависимости от числа задействованных населенных пунктов.

Итак, возможности междугородной телефонной связи для делового общения большие. Но всегда ли удовлетворяет нас качество обслуживания? Надо

признаться, что не всегда. И трудно бывает заказать именно деловой разговор в рабочее время. Телефонистка «междугородки», имеющей большое число приоритетных клиентов, зачастую отвечает: «Связи с этим городом не будет до 19 часов. Будете заказывать после 19?» И мы вынуждены отвечать на это: «Нет, тогда не надо». Ведь после 19 там уже никого нет, потому что это учреждение, или в это время в другом городе уже час или два ночи, и даже по домашнему телефону неудобно звонить и беспокоить человека.

При существующем в настоящее время порядке не исключены и возможности для злоупотреблений. К примеру, при заказе из Москвы какой-то город дают с 15 часов, а по срочному тарифу — с утра. Клиент не допущен в «кухню» работы междугородной телефонной станции и, оплачивая разговор по срочному тарифу, может предполагать, что этот тариф привлечен исключительно для выполнения финансового плана, а фактически запрета на разговор по обычному тарифу до 15 часов не существует.

В свое время «Литературная газета» провела эксперимент под названием «Операция «девушки и телефон». Цель эксперимента заключалась в проверке жалоб на недостатки в работе междугородной телефонной связи. В эксперименте принимали участие начальник управления линейно-кабельных и радиорелейных сооружений связи Министерства связи СССР и начальник Центральной междугородной телефонной станции.

Задачи, стоящие перед участниками эксперимента, были просты и жизненны. В первой части эксперимента требовалось заказать разговор с несколькими городами через телефонистку, а во второй — тоже с несколькими городами, но, пользуясь автоматической междугородной телефонной связью. И если вторая

часть эксперимента прошла достаточно успешно, то в ходе первой было выявлено множество недостатков: трудно было дозвониться до стола заказов, заказать разговор на нужное время, дозвониться до справочной и до старшей телефонистки и т. д. С тех пор прошло несколько лет. В настоящее время можно с удовлетворением отметить, что положение значительно улучшилось, многое удалось исправить. Сейчас практически сразу же вы дозваниваетесь до стола заказов, упростился процесс получения справок по заказанным телефонным разговорам: теперь справку можно получить по тому же номеру, по которому принимают заказ. Но все же некоторые проблемы остаются нерешенными и сегодня. В частности, не всегда еще междугородные разговоры предоставляются в заказанное время. Кроме того, следует все же решить, что нужно сделать, чтобы можно было в рабочее время дозвониться по рабочим вопросам. Может быть, в случае большой загрузки каналов связи приоритетными клиентами оставлять какое-то время (скажем 10%) и для неприоритетных абонентов, чтобы позволить им заказать междугородный разговор — пусть даже на завтра или на послезавтра, но в удобное для них время.

Дальнейшее развитие автоматической междугородной телефонной связи поможет решить многие из поставленных выше вопросов. К началу 1984 года только Москва имела междугородную автоматическую телефонную связь с 650 населенными пунктами страны и со многими зарубежными городами, а к концу 1985 года автоматика уже связывала Москву с 850 городами и населенными пунктами страны. Облегчается и пользование данным видом связи: в 1984 году в столице установлено дополнительно 150 таксофонов междугородной связи.

Автоматическая междугородная телефонная связь постоянно совершенствуется. Внедряются приборы

для автоматического определения номера, с которого делается вызов. Это избавляет абонента от необходимости набирать собственный номер. На каунасском заводе Промсвязь подготовлен к выпуску новый междугородный телефон-автомат, который принимает к оплате монеты разного достоинства: 10-, 15- и 20-копеечного.

С появлением междугородной автоматической связи особенно накладными становятся частные сбои, неправильные соединения, сбросы. Отчасти в этом повинны сами абоненты, неправильно пользующиеся данным видом связи. Так, междугородная автоматическая телефонная связь при задержке набора одной из цифр свыше 10 секунд может сбросить набор, поэтому рекомендуется перед началом вызова абонента выписать полностью все цифры в том порядке, в котором вы их будете набирать. Если в течение 40 секунд после набора номера соединения не последовало, ждать дальше не рекомендуется во избежание напрасной загрузки междугородной линии и затрат собственного времени. В этом случае лучше повторить набор. Но при этом не следует загружать телефонную сеть и непрерывными бесконечными наборами. Кроме того, почему-то до сих пор не установлен лимит времени на разговор по междугородному телефону-автомату (можно сделать оговорку — при наличии очереди). Чем эта ситуация отличается от разговора по обычному городскому таксофону? Если же длительный разговор вызван действительно острой необходимостью, ожидающие в очереди всегда это поймут и не будут возмущаться.

Есть упрек и к качеству настройки междугородных автоматов. Встречаются среди них такие, которые заглатывают 15-копеечные монеты значительно чаще, чем положено по нормативам, скажем, каждые 8—10 секунд вместо положенных 30—40.

Правила пользования междугородным таксофоном,

расположенные внутри кабин, не везде продублированы такими же правилами снаружи, и очередной абонент тратит дополнительное время в кабине (причем не только свое) на ознакомление с инструкцией.

Развитие автоматической междугородной связи, рост числа междугородных переговоров приводит к практическим затруднениям даже в таком, казалось бы, нехитром деле, как рассылка квитанций и контроль оплаты за переговоры. Специалисты ищут новые пути решения этих задач. В Киеве разработали и внедрили такой удобный и, видимо, перспективный способ расчета с клиентами. Каждый абонент может в любое время самостоятельно получить от телефонной станции справку о том, сколько он должен уплатить за переговоры. Впервые в стране применена система автоответа. Абоненту нужно набрать код вычислительного центра междугородной телефонной станции и номер своего телефона. Машина извлекает из своей памяти сведения об указанном номере и сообщает абоненту состояние расчетов за переговоры. При этом автомат выдает не заранее записанные на ленту слова, сказанные диктором, а синтезирует их, что позволяет оперативно учитывать изменения в состоянии оплаты.

Каждому, кто часто пользуется автоматической междугородной связью, видимо, приходит в голову мысль об одном ее неудобстве: вызов из другого населенного пункта не имеет приоритета по сравнению с местным разговором. Он «не умеет» разъединять разговор с предупреждением о подключении иногороднего абонента. И нередко тысячекилометровые каналы связи Москва—Пермь, Ленинград—Новосибирск раз за разом оказываются занятыми из-за загруженности, городских телефонных линий.

Видимо, имело бы смысл доработать автоматическую междугородную связь таким образом, чтобы вызов из другого города имел приоритет перед внутриго-

родским соединением и поступал прямо к вызываемому абоненту, естественно, с предупреждением.

Вместе с тем есть нужда специально исследовать, какой уровень нагрузки городских телефонных сетей экономически оптимален (наиболее выгоден). Простейшее соображение — чем больше они загружены, тем выше их КПД, и тем это выгоднее — не выдерживает критики, даже без учета междугородной связи. Степень загрузки канала, т. е. отношение суммарного времени разговоров по данному каналу к прошедшему календарному времени, нельзя приравнивать к коэффициенту полезного действия. С ростом телефонной нагрузки труднее дозвониться, абоненты попадают на занятые приборы АТС, соединительные линии и занятые номера телефонов, расходуя время и нервы. Здесь налицо потери и экономические, и социальные. Ну, а уж если сюда прибавить абонентов, находящихся на расстоянии сотен и тысяч километров, то экономическая неоправданность излишней загрузки дальних телефонных каналов очевидна.

СЛУЖБА «СЕРВИС»

Современный телефонный сервис уходит своими корнями в то далекое прошлое, когда телефонная связь делала свои первые шаги.

Уже в 1893 году телефонное общество Будапешта «Телефон-Хиромондо» начало предоставлять своим двадцати тысячам клиентов такие услуги, как последние новости по телефону, а по вечерам — концерты и театральные постановки. Такие же услуги вскоре стала оказывать и Лондонская телефонная сеть. В бельгийском городе Льеже абоненты могли попросить разбудить их по телефону.

В наши дни телефонный сервис получил широкое развитие. Нет, наверное, человека, который не прибе-

гал бы к услугам службы точного времени. Она начала свою историю в 1932 году, когда директором Парижской обсерватории Эрнестом Экслангоном было изобретено специальное устройство, позволяющее узнавать точное время по телефону. Оно действовало по принципу записи звука, применяемому в кино. Вскоре такое же устройство появилось в Лондоне, а затем и в других городах. Хотя современные «говорящие часы» значительно точнее изобретенных Э. Экслангоном, но в принципе мало чем отличаются от них.

Через пять лет после появления изобретения Экслангона служба «Говорящие часы» начала действовать в Москве. Вот как описывает это журналист А. Ермилов[1].

«В 1935 году советские инженеры под руководством конструктора Н. Никитина взялись разрабатывать свою, оригинальную установку (существовавшее тогда в Лондоне устройство предприниматели держали в секрете). И в 1937 году москвичи впервые услышали по телефону голос, сообщающий время.

Тут же любопытные поспешили узнать, чей же голос записан. Выяснили, и в ходу появилось выражение: «Спросим время у Тобиаша».

— А знаете, нелегкое было это дело — впервые «записать время»,— с улыбкой вспоминает один из старейших дикторов Всесоюзного радио Э. М. Тобиаш.

— Ведь минуты воспроизводятся с одной дорожки, а часы — с другой. Поэтому, скажем, «двенадцать часов» надо прочитать так, чтобы последующее «двадцать одна минута» выглядело интонационным продолжением. Были и курьезы. Кому-то пришло в голову, что если минуты буду читать я, а часы — Юрий

---

[1] «Правда», 1977, 22 сент.

Левитан, то получится интереснее. А вышло смешно: Левитан произносит басом «одиннадцать часов», а я тут же подхватываю тенором «...тридцать минут». Конечно, от этой идеи отказались.

Первая установка просуществовала долго, пока в 1970 году не была заменена более совершенной. Тогда же записали другого диктора.

— Обратились ко мне как к ветерану «записанного времени» за советом,— вспоминает Тобиаш. Мне подумалось: голос должен быть, так сказать, «домашним», как будто вы спросили свою знакомую: «А сколько сейчас времени?». Больше всего понравился нам голос диктора Ольги Фриденсон. Если сейчас вы наберете «100», ее вы и услышите».

Сами же «говорящие часы», по виду напоминающие обыкновенный проигрыватель с магнитным диском и двумя звукоснимателями — один для часов, другой — для минут, находятся в отдельном помещении справочно-информационного узла Московской городской телефонной сети. Отсюда и «подается» точное время на все АТС Москвы. Приборы, установленные на АТС, позволяют услышать точное время одновременно пяти с половиной тысячам человек.

Но по телефону можно узнать не только точное время. Кто из москвичей и гостей столицы не знает телефона 09? По нему можно получить справки о всех номерах телефонов городской телефонной сети, причем за один звонок можно получить сразу две справки. За сутки московская справочная служба выдает до 230 тыс. справок, а за год — более 65 млн.

Во многих городах страны организованы специальные службы телефонного сервиса. В Москве, Ленинграде, Киеве можно абонировать телефон на платную услугу «Сервис». К этой службе подключены и специальные таксофоны, пользуясь которыми можно получить до трех различных справок.

С помощью телефонной службы «Сервис» можно получить всевозможную информацию: о телефонах, адресах и режимах работы учреждений и организаций, предприятий торговли, общественного питания, службы быта, о работе всех видов транспорта, о том, в каком районе находится нужная улица и как к ней проехать, о репертуаре театров, кинотеатров, концертных залов. Можно получить юридическую справку, узнать прогноз погоды, послушать сказки, получить информацию о выигравших номерах Спортлото, а также ответы на многие другие вопросы. Чтобы пользоваться в течение года указанной информацией, москвичи, например, должны перечислить из любого почтового отделения 2 руб. 10 коп. на определенный расчетный счет или купить абонемент в информационно-справочном бюро Москвы. Об условиях абонирования можно справиться по телефону 205-39-17 и 205-05-20.

Кроме известного всем номера 09 в списках справочной службы Москвы есть и еще два: 229-99-00 и 07. Набрав первый, можно узнать о всех услугах, предоставляемых абонентам Московской городской телефонной сетью, о правилах пользования телефоном, о правах и обязанностях абонентов. А по телефону 07 дают справки по междугородной телефонной связи: код города, время действия связи с данным городом, тарифы, адреса переговорных пунктов, телефоны справочной службы другого города, разницу с Москвой во времени и др.

Говоря о справочной службе и о тех услугах, которые она оказывает абонентам, хотелось бы остановиться на нескольких основных правилах ведения разговора со справочной.

Обращаясь к услугам телефонной справочной службы, следует заранее припомнить адрес конкретного лица или точное наименование учреждения и другие сведения, необходимые для быстрого нахождения но-

мера телефона. Учтите, что телефонистки справочной службы работают в напряженном режиме и несобранность абонента, неточные ответы, мучительное припоминание серьезно мешают их работе, т. е. в данной конкретной обстановке заслуживают упрека. Ну, а как же быть с вежливостью?

Вежливость — это человеческое качество, которое не сводится только к произнесению вежливых слов. Главное в вежливости — это уважительное отношение к личности другого человека, стремление не беспокоить его, а если необходимо побеспокоить, тто в минимальной степени и с выражением признательности за то, что вам пошли навстречу, оказали помощь, услугу (даже если это входит в служебные обязанности того, к кому вы обратились).

И вот здесь может возникнуть ситуация, когда вежливые слова, произнесенные в избытке (с позиции работающего в напряженном режиме человека), могут вступать в противоречие с требованием минимального беспокойства. Они сами оказываются беспокоящим, а то и раздражающим фактором. Вот почему вежливые слова могут стать, по существу, проявлением невежливости. Но не сказать ни единого вежливого слова — значит придать разговору излишнюю напористость, какую-то даже бесцеремонность, не соответствующую этическим нормам нашего общества. Это касается обеих сторон в телефонном разговоре.

Работники магазинов, кинотеатров, аптек, железных дорог и аэрофлота, лечебных учреждений, таксомоторных парков и бытовых учреждений обязаны по долгу службы уметь отвечать по телефону профессионально, т. е кратко, точно, понятно и вежливо. Доброжелательный, вежливый ответ вызывает такую реакцию, как улыбка в личном общении.

Но и абоненту следует учитывать загруженность и озабоченность должностных лиц, заранее собраться

с мыслями и постараться лаконично изложить свой вопрос или просьбу, начав с вежливых слов «прошу» или «пожалуйста». Многословная любезность («не будете ли вы так любезны, мне хотелось бы узнать...») раздражает, потому что сбивает с ритма. Ведь, скажем, у справочной 09 норма для телефонистки первого класса — 85 справок за час, для телефонистки второго класса — 72 справки за час.

Оптимально ваш диалог с телефонисткой справочной службы выглядит так. Вы набрали 09:

— Сорок третья.

— Здравствуйте. Пожалуйста автобазу № 4 Мосстройтранса, диспетчера.

— 126-14-35.

— 126-14-35, спасибо.

— Пожалуйста.

В этой простой схеме разговора своя рациональность. Она — в ее функциональности (деловой нагрузке), обрамленной рамками вежливости. Вначале — краткое приветствие. Далее — заказ, начинается со слова «пожалуйста», потому что первое слово реплики труднее разобрать, и если начинать непосредственно с названия организации, возможны переспросы. Говорить: «прошу дать номер телефона» излишне, служба 09 предназначена давать именно номера телефонов. Наименование организации следует произносить не в виде аббревиатуры (к примеру, ВНИИХСЗР), а полностью, кроме общеупотребительных сокращений типа автобаза, НИИ (в данном примере можно произнести «Всесоюзный НИИ химических средств защиты растений, ВНИИХСЗР»). Аббревиатуру целесообразно произвести после полного наименования — это может упростить поиск.

Старайтесь выговаривать внятно. Если имеются однотипные организации других ведомств, назовите ведомственную принадлежность (к примеру, в Москве

имеются четыре автобазы № 4, да еще филиалы). Последним в заказе называется подразделение или должность (директор, бухгалтерия, отдел сбыта). Если с этого начинать заказ, телефонистка может забыть ваши указания, когда ее внимание переключается на наименование организации, произносимое вами позже. Услышав начало называемого вам номера телефона, не спешите повторять его по группам цифр (126 ...), а выслушайте весь номер до конца и повторите целиком для проверки. Добавьте слово «спасибо», и вы расстанетесь взаимно удовлетворенные.

Учтите, кстати, что телефонистка начинает отключаться, как только убедится, что вы правильно назвали номер. Она может даже не услышать ваше «спасибо», но это — ее дело. Наша с вами забота — коротко поблагодарить и, в свою очередь, не обижаться, услышав вместо «пожалуйста» короткие гудки: телефонистка спешит на помощь другому абоненту.

А теперь вернемся к разговору о других видах телефонного сервиса. Более трех лет в Москве существует «Служба доверия». Телефон этой службы 259-00-49 сегодня известен многим. Сюда звонят, как правило, в критических ситуациях, когда нужно срочно выговориться, попросить совета, поддержки. Конечно, за психологической помощью можно обратиться и к врачу. Но, во-первых, это не всегда можно сделать сразу, в тот момент, когда наиболее необходимо, особенно поздним вечером или ночью. А, во-вторых, отмечено, что большинство людей, нуждающихся в социально-психологической помощи, предпочитают «телефон доверия» личному общению с врачом.

Кто же обращается к услугам «Службы доверия»? Больше всего звонят служащие, за ними идут рабочие, потом домохозяйки, учащиеся школ, студенты. Более 60 % звонящих — женщины; более 35 % звонков — от людей среднего возраста, около 16 % — по-

жилых и старых и почти половина — от молодых людей. Обращаются за помощью и подростки, так как у них часто возникают неразрешимые с их точки зрения вопросы и проблемы, о которых они боятся говорить с родителями или просто не доверяют им.

В настоящее время подобные службы работают в Вильнюсе, Риге, Ленинграде, Днепропетровске и ряде других городов. Своеобразный вариант «Службы доверия» ввела «Литературная газета». По телефону 208-85-37 каждый четверг с 15 до 18 часов молодые читатели могут звонить в редакцию по любым волнующим их вопросам — просить совета или просто высказывать свою точку зрения на какое-либо явление. Редакции эти звонки дают возможность лучше познакомиться с проблемами, возникающими у современной молодежи, с кругом интересующих ее вопросов. В Тынде создана телефонная служба «Внимание», которая обеспечивает абонентов консультациями педагогов, врачей, психологов, юристов по проблемам воспитания детей и подростков, по улучшению взаимоотношений в семье.

Службы доверия начали появляться и на предприятиях, например в Москве на Автозаводе имени Ленинского комсомола. Обращаться туда можно как лично, так и анонимно (по телефону). Квалифицированные психологи и социологи помогают разобраться в конфликтах, возникающих в трудовых коллективах, причем не только явных, но и назревающих, создать здоровый рабочий микроклимат.

В ряде городов можно получить по телефону медицинскую консультацию. Так, в Горьком работает консультативно-диагностический центр на базе кафедры Горьковского медицинского института и Дорожной больницы. В любое время дня и ночи сюда звонят врачи станции «Скорой помощи», городских клиник, линейных больниц железной дороги. А в Воронеже

другой вид медицинской помощи по телефону: «врач-автомат» дает консультации и советы по профилактике какой-либо болезни, доврачебной помощи, диете, лечебной гимнастике и т. д. Программы автоматического консультанта составляются ежемесячно и учитывают наиболее важные для данного времени вопросы.

Кубинские специалисты разработали оригинальную модель телефонного аппарата под названием «Телекарфон», который позволяет передавать по телефонному каналу биение человеческого сердца. Тогда не обязательно срочно траспортировать пациента в больницу для снятия кардиограммы.

Есть в Москве и номер телефона, по которому вам помогут разобраться в сложностях русского языка. Услугами этой службы пользуются в основном работники редакций, издательств и библиотек. Данная служба создана при секторе культуры русской речи Института русского языка Академии наук СССР и является не только справочной, но и научно-исследовательской: анализ вопросов, задаваемых по телефону, дает возможность определить неразработанные вопросы и «горячие точки» в изучении русского языка.

Сложна и изменчива «дорожная география» крупного города. Проведение строительных и ремонтных работ, совершенствование схемы движения транспорта вынуждают закрывать для автомобилей и автобусов одни улицы, открывать другие. Для ленинградских водителей введен новый вид услуг: информация Госавтоинспекции о последних изменениях порядка движения на улицах Ленинграда. А в Румынии справки для автомобилистов о закрытых участках дорог и путях объезда, состоянии покрытий и погоде дает телефонный «инспектор-автомат».

В Будапеште функционирует служба телефонной туристической информации «Туринформ». Набрав номер этой службы, туристы могут на пяти языках — венгерском, русском, английском, немецком и французском — получить информацию о наличии мест в гостиницах, маршрутах путешествий по стране, распорядке работы музеев и выставок и другие необходимые сведения. Банк этой службы содержит более 100 тысяч справочных данных. В разгар сезона в «Туринформ» ежедневно за справками обращаются до 1000 туристов.

Много необычных услуг предоставляет телефонная служба Хельсинки. Вот как описывает это журналист Н. Иванов: «Если у вас сломался будильник, можете позвонить 0151 — и вас разбудят. 031 сообщит вам курс акций на всех биржах мира. 038 предупредит о дожде и снегопаде. 050 для тех, кто впал в грехи и забыл путь к господу богу. 014 соединит вас враз с несколькими абонентами. Не выходя из кабины, вы проведете совещание. 044 подскажет, где найти работу. Сейчас по этому телефону звонят больше обычного — впервые за многие годы число безработных в Финляндии достигло почти 150 тысяч. 048 даст советы молодым хозяйкам и холостякам. Вам помогут составить обеденное меню и объяснят, как приготовить яичницу. И уж совсем неожиданное предложение: 018 — новости на английском языке».

А телефонная справочная служба Праги дает справки почти по любым вопросам. Например, кто был первым народным артистом СССР, какова длина нефтепровода «Дружба», с какой скоростью движется пленка в кинопроекционном аппарате, и куда посылать протесты против производства нейтронной бомбы, что выпускают в Набережных Челнах, и где купить кольца для кольцевания птиц, где можно сыграть в гольф, сколько воды расходуется на каждого жителя Праги

и многие-многие другие. Для ответа требуется всего одна-две минуты. Справочный фонд этой службы составляет двенадцать тысяч томов и двести пятьдесят тысяч карточек. В год сотрудники службы отвечают на сто двадцать тысяч телефонных звонков.

Специальную телефонную службу для жителей многомиллионных городов Японии, страдающих от круглосуточной сутолоки и шума, открыли служащие заповедника, находящегося в одном из самых тихих уголков этой страны — на северном острове Хоккайдо. Жителю любого города Японии достаточно набрать опубликованный в газете номер телефона, чтобы услышать в трубке пение птиц, шум листвы, спокойный плеск озерной воды. Магнитофонные записи пения птиц меняются в зависимости от времени года. Весной, например, можно услышать голоса диких лебедей и других перелетных птиц.

В Бельгии организованы курсы изучения иностранного языка по телефону. Наибольшей популярностью они пользуются у лиц, уже имеющих небольшие познания в языке и желающих овладеть разговорной речью. Практика показала, что пять-семь получасовых занятий в неделю в течение трех месяцев достаточно, чтобы освоить разговорную речь.

В Швейцарии недавно появился «Телефон поэзии». Набрав определенный номер, можно послушать стихи в исполнении профессиональных чтецов. Инициаторы этого нововведения считают, что таким способом они могут хоть немного приобщить людей к поэзии.

В современном капиталистическом мире, где многие люди постоянно испытывают чувство тревоги и неуверенности в завтрашнем дне, пышным цветом расцветают суеверия. Астрологи, гадалки, ясновидящие, колдуньи, чудотворцы, пророки используют всю мощь современных средств массовой информации — прессу, радио, телевидение. Не остался в стороне и теле-

фон. Одна из американских оккультных фирм — «Зодиак-троникс» — публикует в газете «Нью-Йорк пост» рекламу, гарантирующую круглосуточное астрологическое обслуживание клиентов по телефону на высшем научном уровне — с использованием ЭВМ: «С нашей электронно-вычислительной машиной работает штат всемирно известных астрологов, которые расшифровывают каждое возможное расположение планет в виде общедоступной новейшей информации, чтобы вы могли воспользоваться ею». Вот такая, с позволения сказать, служба «Сервис»! Описание различных видов услуг по телефону можно было бы продолжать и дальше.

И все-таки, лучшая услуга по телефону состоит в обеспечении быстрой и надежной связи между абонентами. Каналы телефонной связи в нашей стране загружены значительно больше, чем в других развитых странах. Чрезмерное развитие службы «Сервис» еще больше затруднит возможность дозвониться до срочно нужного абонента — его ребенок как раз слушает сказку по телефону. Нужны исследования по оценке рационального уровня развития службы «Сервис». К тому же есть над чем задуматься и психологам. Услуги по телефону способствуют развитию у части абонентов иждивенческих настроений. Абоненту лень рыться в телефонном справочнике, и он набирает 09.

Одно непременное условие в «Сервисе» должно соблюдаться всегда — доступность услуги, как в смысле простоты «дозванивания» (с первого-второго раза), так и в смысле положительного ответа на запрос или просьбу. Если же промучаешься час-полтора только для того, чтобы услышать: «Билетов на этот поезд не имеется», «Свободных такси нет», «Данный абонент не значится», «Таких справок не даем»,— это

уже не услуга, а антиуслуга — напрасная потеря времени абонентом.

Возьмем такую услугу, как подача телеграммы по телефону. Для этого требуется снять трубку, набрать необходимый номер (в Москве это 225-20-02) и продиктовать текст. Его запишут, вычитают, прочтут вам для проверки и тут же отправят адресату, вам же вышлют счет для оплаты.

Но попробуйте на практике осуществить это — в дневные часы телефон будет практически постоянно занят, а в ночные — нужно долго-долго ждать, пока снимут трубку. По остроумному замечанию О. Чевидова «днем у вас рука устает, а ночью — ухо». Но и после того, как вы дозвонились, вовсе не обязательно, что телеграмму сразу примут — скорее всего попросят назвать свой номер телефона и ждать звонка в течение получаса-часа. Понятно, что только человек с завидной выдержкой (или находящийся в безвыходном положении) сможет воспользоваться такой услугой, особенно если требуется прибегать к ней достаточно часто. Поэтому службы быта, справочные службы, все службы телефонного сервиса должны постоянно держать под контролем реальную загрузку своих телефонных линий и степень удовлетворенности заявок абонентов.

В нашей стране ведется постоянная и целенаправленная работа по улучшению обслуживания абонентов. К 2000 году планируется увеличить количество услуг телефонной связи в 5 раз. Это потребует совершенствования деятельности сервисных служб, внедрения автоматизированных систем. В 1983 году на Кишиневской городской телефонной сети введена в действие первая в стране автоматизированная справочная система с использованием мини-ЭВМ. Общение телефонистов с ЭВМ происходит с помощью видеотерминалов. В Вильнюсе электронная автоматизи-

рованная система диспетчерского управления, сконструированная на Вильнюсском заводе счетных машин, облегчила работу диспетчеров таксомоторного парка и ускорила выполнение заказов такси. Абонент, набравший номер телефона стола заказов, уже не услышит привычных коротких гудков. Электронное управляющее устройство автоматически соединит заказчика со свободным диспетчером. По светящемуся табло диспетчер тут же определяет наличие свободных такси и время, которое потребуется водителю ближайшей машины, чтобы приехать на место вызова.

В Кишиневе, Вильнюсе действуют автоматизированные справочные службы. В Московской справочной службе 09 ведутся работы по размещению всего справочного материала в памяти ЭВМ. Время выдачи справки сократится до 30 секунд. Обсуждается вопрос о разработке типовой автоматизированной справочной службы городов, имеющих до полумиллиона телефонных номеров, и отдельно — для Москвы.

Хочется подчеркнуть то обстоятельство, что улучшение сервиса подчас облегчает жизнь обслуживающих служб, а не затрудняет ее, как обычно полагают. И первым шагом в улучшении сервиса должно стать повышение доступности информации. Информация должна полностью удовлетворять клиентуру. И здесь невозможно не сказать о телефонных справочниках. Возросшая подвижность населения наряду с развитием телефонных сетей в стране приводит к тому, что все большее число граждан все чаще листают телефонные справочники различных городов. И какое же неудобство ощущают эти граждане из-за того, что в каждом справочнике искомые номера «зашифрованы» по-разному и отыскиваются порой лишь после серьезной «исследовательской» работы.

В разделах справочников, содержащих телефоны организаций, учреждений и предприятий, налицо

разноголосица. В одних справочниках — тематическое деление (административные органы, партийные и общественные организации, судебно-правовые учреждения, производственные объединения и предприятия и т. д.), а внутри каждого раздела принят алфавитный порядок. В других справочниках все дано по алфавиту, и составителей не смущает соседство партийных организаций (даны на букву П) с парфюмерными магазинами и пельменными, а кинотеатров — с кладбищами и крематориями. Еще один вариант — порядок тоже алфавитный, но ограничен первой буквой наименования, при этом одни организации дают по прилагательному, а другие — по существительному. Например, управления — аптечное, бытового обслуживания, внутренних дел — надо искать на букву У, ремонтно-строительное — на Р, горжилуправление — на Г.

Иногда алфавитный порядок распространяется только на первую букву названия. В итоге — автотранспортные предприятия стоят в справочнике перед автоматическими станциями, ателье — перед адресным столом, билетная касса «Аэрофлота» перед бензоколонкой и т. д. Нередко встречается неупорядоченное использование сокращений в наименовании организации. Одни пишутся полностью, другие сокращенно, третьи — аббревиатурой.

В разделах, содержащих квартирные телефоны, незыблемо соблюдается алфавитный порядок, но почти везде фамилия владельца сопровождается одними инициалами. А ведь насколько легче было бы найти необходимый телефон, если вместо инициалов давать в справочнике имя и отчество полностью.

Видимо, наступило время унифицировать и архитектонику справочников (можно дать два-три варианта для населенных пунктов с различной численностью населения). Это ускорит и облегчит пользование ими,

сократит напрасные траты времени и нервной энергии абонентов.

Может быть, составив макет справочника, дать посмотреть его потенциальному потребителю (различным категориям жителей и приезжим), спросить совета. Можно обратиться к имеющемуся положительному опыту — отечественному и зарубежному. Вот, например, что пишет о телефонном справочнике Хельсинки журналист Н. Иванов:

«Рано утром звонок в дверь. На пороге стоит почтальон с огромным пакетом. Обычно утреннюю почту он оставляет в ящике, но тут случай особый. Попробуй запихни такой пакет в ящик. На мой недоуменный вопрос: «Что это?» — отвечает кратко: «Телефонный каталог». Все ясно. Беру пакет и взамен вручаю почтальону старый справочник.

Прикидываю на глаз, сколько может весить коллективное произведение «Телефон ференинг». Два толстенных тома, 2596 страниц. Верных три килограмма. Не многовато ли для города с полумиллионным населением? С этим вопросом приступаю к изучению каталога.

Первые сорок страниц занимает карта Хельсинки и его окрестностей в радиусе 60 километров...

Вы спросите: какая связь между телефоном и картой. Оказывается, самая непосредственная. К примеру, я уговорился встретиться со своим знакомым. Телефон его я знаю, значит, знаю и адрес. Он указан в каталоге. Начальные цифры домашнего телефона 69 ... Открываю каталог, под этим номером значится район Лаутасаари. Карта этого района на 15-й странице. Теперь все очень просто: передо мной весь жилой массив, где живет мой знакомый. Начинаю искать. Вот наконец и нужная мне улица. Вся операция заняла считанные минуты. Не надо звонить и выслушивать объяснения, как добраться до Лаутасаари. Не

нужно меня встречать на перекрестке. Вам не придется меня ожидать, а мне извинительным голосом сетовать на путаницу улиц.

Адрес и номер телефона далеко не все, что вы можете почерпнуть из каталога. Листаю страницу за страницей и замечаю, что многие абоненты не отказали себе в удовольствии сообщить о себе некоторые сведения: Катаяамеки — профессор, Мяркяля — дипломированный инженер, а Коринен — просто инженер ... Не поленитесь перед встречей заглянуть в телефонный справочник. Он подскажет вам форму обращения. Вообще-то для титулов и званий в каталоге нет специальной графы. Собственное тщеславие приходится оплачивать из собственного кармана: 30 марок за каждое дополнительное слово.»

Наличие хороших — подробных и понятно составленных справочников — поможет и абонентам, и работникам телефонных справочных служб, в значительной мере снимет чрезмерную нагрузку на телефонную сеть. К примеру, регулярный выпуск дважды в год (на летнее и зимнее время) карманного справочника по транспорту и связи поменяет сам характер работы справочных служб. Почти исчезнут элементарные запросы «Когда отходит поезд № ...» Ведь, имея справочник, можно в спокойной обстановке отыскать все необходимое, сделать пометки (чтобы не искать вторично), сравнить между собой возможные варианты и выбрать самый удобный. А далее — позвонить по приведенным здесь же телефонам, чтобы узнать о наличии мест, сроках и условиях приобретения билетов, убедиться в том, что расписание не изменилось и, возможно, заказать билет на самолет, поезд или автобус. Справочные службы смогут обстоятельно, неторопливо давать справки клиентам в сложных ситуациях: поездки с пересадками, предварительным бронированием билетов и гостиниц.

СЛУЖЕБНЫЕ ДЕЛА — ПО ДОМАШНЕМУ ТЕЛЕФОНУ И ДОМАШНИЕ — ПО СЛУЖЕБНОМУ

Общее правило здесь таково: не следует звонить по домашнему телефону для решения служебных вопросов. Иначе смешивается режим труда и отдыха, что не поощряется медиками.

Звонок сослуживцу по домашнему телефону для служебного разговора может быть оправдан лишь достаточно серьезной причиной — и не только если вы звоните своему начальнику, но и подчиненному: сейчас у него свободное время и предосудительно нарушать его отдых. На звонки отпускнику или больному сослуживцу налагаются еще более жесткие ограничения.

Многие из нас не перестают думать о работе и дома, ищут решения производственных задач за ужином, во время телевизионной передачи и даже иногда во сне. Поэтому неизбежно возникают ситуации, когда требуется срочно связаться с сослуживцами по домашнему телефону, что-то спросить, уточнить, посоветоваться. Не следует только злоупотреблять такими звонками.

А теперь — о звонках по личным вопросам со служебного телефона. Повсеместно в организациях и на предприятиях нашей страны на такие звонки не налагается строгих запретов, а, к примеру, в США 25 % фирм запрещают использовать служебные телефоны по личным надобностям. Но разрешение использовать служебные телефоны для звонков по личным вопросам предполагает воспитанность и деликатность тех, кто звонит. От них ожидают стремления возможно быстрее проводить такие разговоры и только в случае действительной необходимости. Наверное, можно понять маму, которая звонит сыну-первокласснику, пришедшему из школы, чтобы напомнить об обеде

и уроках. Но встречаются родители, склонные осуществлять дистанционное управление жизнедеятельностью своего ребенка, руководя его учебой, питанием, отдыхом с помощью десятка ежедневных звонков с работы. И вот сыночек работает как луноход по командам с Земли, но в более сложных условиях, если от папы и мамы поступают несовпадающие указания. А загрузка телефонов — и домашнего, и рабочих — намного превышает средний уровень. Неторопливая беседа о просмотренном вчера телефильме — уже грубое нарушение служебной этики. Распространенным нарушением является также прекращение выполнения служебных обязанностей, связанных с обслуживанием людей, которых заставляют ждать только потому, например, что приемщице позвонила подруга.

Перегрузка линий, ведущих и к служебным, и к домашним аппаратам, существенно возрастает по мере приближения очередного праздника. Каждый праздник сопровождается лавиной поздравлений. Поздравляем мы, поздравляют нас. Но какие средства избираются для поздравлений? В поздравлениях, как и во всяком другом виде человеческой деятельности, есть свои общепринятые методы, есть меняющаяся мода, можно найти и элементы НОТ. Вот с этих, последних позиций попробуем рассмотреть данный вопрос.

Естественно, всех тех из числа родных, друзей и коллег, кого мы видим в предпраздничные дни, лучше всего поздравить лично, присовокупляя в меру сил или праздничную открытку, или цветы или сувенир. Но немало остается замечательных людей, которых по тем или иным причинам — чаще всего по нехватке времени — невозможно поздравить лично. И до нас далеко не каждый добирается с личными поздравлениями. Легче всего сказать, что люди стали суше, черствее, но справедливо ли это?

Ведь мы живем в условиях научно-технической революции, при которой многократно увеличились не только информационные потоки, но и количество контактов между людьми. Возросшая подвижность человека: увеличение среднего числа переселений на новое место жительства, поездки в отпуск и командировки, переходы на новое место работы, переезды на другую квартиру,— все это неизбежно приводит к новым и новым контактам. Друзья по школе и институту, друзья с нашей улицы, сослуживцы по армии и работе, бывшие соседи по квартире и просто старые приятели, которые уж и не помнишь, откуда взялись. И каждый из них — участник поздравительной эпопеи. Как же мы поступаем с теми, кого не можем поздравить лично? Немало старых дружб поддерживается поздравительными открытками, телеграммами и предпраздничными телефонными звонками.

Еще лет десять-пятнадцать назад приоритет в письменных поздравлениях был за телеграммами. Люди добросовестно овладевали телеграфно-поздравительным стилем и выбирали красочные обложки для своих телеграмм, пока не обнаружили, что посылать телеграммы к празднику не имеет особого смысла, потому что:

сдавать их надо за неделю до праздника, иначе не гарантируется своевременность доставки (министерство связи этим распоряжением под корень подрубило привычку обмена поздравительными телеграммами); стало быть, скорость доставки телеграммы практически такая же, как открытки или письма;

выбирать с любовью красочную обложку для телеграммы — это чаще всего напрасный труд, потому что в пункте приема набор обложек не такой, как в месте отправления, и к вашей телеграмме приклеют обложку из наличных запасов, что для вас эквивалентно понятию «какую попало»;

вы теряете немало времени на отправление телеграммы и несете некоторые финансовые расходы; за то же время и с меньшими затратами можно отправить открытку или письмо в праздничном конверте, получить которое вашему адресату будет более приятно, чем телеграмму, потому что он получает именно ту открытку, которую вы для него выбрали, а в ней вашим почерком и вашим стилем написаны именно те слова, которые вы хотели ему сказать. Да и самих слов умещается гораздо больше.

И вот следствие — в последнее десятилетие фортуна отвернулась от поздравительных телеграмм. Даже введение в некоторых крупных городах приема телеграмм по телефону не исправило положения, хотя эта услуга удобна для клиентов. Фортуна повернулась к поздравительным письмам и открыткам.

Но поздравления в виде письма тоже имеют недостатки:

что-то написали адресату вы, что-то он написал вам, но писал-то он одновременно с вами, так что диалога не получилось; для этого требуются повторные письма;

хоть и не так велики затраты времени на написание поздравительного письма, но многие из нас пишут не менее десятка таких писем к каждому празднику. Человек пишет в десять раз медленнее, чем говорит, и за время, которое требуется для написания письма, вы сможете провести значительно более содержательную и подробную беседу по телефону. Причем как раз в режиме диалога, позволяющем собеседникам путем ответов на вопросы и уточнений в максимальной степени насытить информацией друг друга;

письмо дает стиль ваших письменных обращений, но где же ваша живая речь? Это может дать только телефон. Вот почему не только информативно, но и эмоционально телефонный разговор более насыщен, чем обмен поздравительными письмами.

И как следствие — за последние годы в поздравительной эпопее именно телефон постепенно и неотвратимо наращивает свой потенциал как средство поздравления. Конечно, в праздник дозвониться трудновато. Звонить нужно заблаговременно — за два-три дня. Но ведь того же требуют и другие способы поздравления, если вы хотите, чтобы они попали к адресату своевременно.

Правда, и у телефона есть ахиллесова пята — отсутствие памятных следов предпраздничного разговора. Нельзя же, в самом деле, считать таковым единственный возможный материальный след — квитанцию счета за междугородный разговор. И совсем нередка ситуация, когда желание оставить другу изящную открытку на память о праздничной перекличке может возобладать. Кстати, такая открытка сама по себе — тоже источник приятных эмоций.

Не будем давать однозначного ответа на вопрос, какой же способ поздравления самый лучший. Такого ответа и быть не может.

И последнее на чем хотелось бы остановиться — связь между частотой и продолжительностью телефонных разговоров и их оплатой. В настоящее время при существующей системе помесячной оплаты за телефон эта связь не является очевидной (кроме междугородных переговоров). Однако в Москве и некоторых других городах планируется переход к новой системе оплаты квартирных телефонов. Ежемесячная оплата будет состоять из двух частей: постоянной и переменной. Постоянная составляющая несколько меньше суммы, которую мы платим за телефон в настоящее время, и будет взиматься независимо от того, пользуется абонент телефоном или нет. Это плата за то, что телефон установлен и имеется возможность звонить в любой момент. Переменная составляющая будет зависеть от общего времени разговоров с дан-

ного телефона, т. е. от фактического времени пользования телефоном.

Такая система оплаты коснется только индивидуальных телефонов, т. е. установленных в квартирах для одной семьи. Жильцы коммунальных квартир будут платить по-прежнему 50 руб в год. Момент перехода на новую систему оплаты телефонных разговоров зависит от времени установления отечественной автоматической аппаратуры повременного учета стоимости (АПУС).

Основная цель введения повременной системы учета стоимости разговоров — улучшение качества работы телефонной сети путем снижения ее чрезмерной нагрузки. Дело в том, что проектирование телефонных сетей, определяющих их объем (число и емкость АТС и соединяющих их кабелей), производится исходя из общепринятой нормы телефонной нагрузки, т. е. фактически исходя из того, что среднее время разговора по телефону не превышает 1,5—2 минуты. В тех случаях, когда время разговора значительно больше (как это нередко бывает сейчас), телефонная сеть не может обеспечить полную доступность абонентов друг другу. Кроме того, приборы АТС, работая в режиме перегрузки, чаще дают сбои и повреждаются.

Казалось бы, это мероприятие несколько отучит абонентов от пустой болтливости и приучит их к более деловому стилю, четкости в телефонном общении. Это плюс. Но вот вопрос — не сообразит ли часть людей, что прекрасный способ сэкономить на оплате телефона (а речь идет о пяти — пятнадцати рублях в месяц) — перенести личные разговоры на служебные телефоны в рабочее время. И так как служебные телефоны и без того перегружены и дозвониться в некоторые организации и в настоящее время не просто, не окажется ли с переходом на новую систему оплаты, что процедура дозванивания по срочным и важным

делам в те или иные учреждения — совершенно непосильная, невыполнимая задача?

Этот скрытый минус новой системы требует какого-то противодействия. И, видимо, единственный реальный способ — контроль со стороны руководителя и товарищей по работе, воспитание членов коллектива в духе уважительного отношения к рабочему времени, дисциплине труда. Возможность перенесения максимума телефонных звонков с квартирных телефонов на служебные — это серьезная опасность, которая в экономическом отношении может поглотить прибыль и даже причинить значительный убыток государству.

Это наглядно продемонстрировал эксперимент с введением новой системы оплаты в Пскове, где расходы на содержание служебных телефонов намного возросли. Кроме того, потери от разговоров по рабочему телефону в рабочее время настолько велики, что некоторые руководители предпочли бы оплачивать счета за домашние телефоны подчиненных.

В тех семьях, где нет работающих, а это, как правило пожилые люди, пенсионеры — расходы за пользование домашним телефоном возросли.

Эксперимент показал также, что аппаратура и счетчики работают не всегда надежно. Допускается много ошибок в выставляемых абонентам счетах. Обнаружились и другие недостатки.

Поэтому следует еще и еще раз тщательно взвесить все «за» и «против» предлагаемой системы и решить, действительно ли необходимо ее вводить.

Приложение

Куда звонить в экстренных и необходимых случаях

О правилах пользования городской и сельской телефонной связью

Справочная служба телефонной сети

Если возник вопрос

Если необходимо обратиться к руководству

При повреждении телефона

Если вас беспокоят посторонние звонки

Об охране сооружений связи

Междугородная телефонная связь

УВАЖАЕМЫЙ ЧИТАТЕЛЬ!

Вы перевернули заключительную страницу. Думается, многое в этой книге вас заинтересовало, многое оказалось полезным и вполне применимым в повседневной жизни.

Как известно, теория подкрепляется практикой. Поэтому полезные советы, изложенные в книге, мы решили снабдить некоторым подобием справочника. Здесь вы найдете сведения о междугородном телефоне, основных тарифах на услуги связи, адресах и телефонах, по которым можно получить некоторые справки.

Для большего удобства пользования нашим справочным приложением информация дается по крупнейшим городским телефонным сетям страны — Московской, Ленинградской, Киевской, Минской, Рижской и Харьковской.

КУДА ЗВОНИТЬ В ЭКСТРЕННЫХ И НЕОБХОДИМЫХ СЛУЧАЯХ

	Москва	Ленинград
При пожаре	01	01
Милиция	02	02
Скорая медицинская помощь	03	03
При утечке газа	04	04
Справки по городу (абонемент)	05	—
Междугородная телефонная станция	07	07
Прием телеграмм	225-20-02	066
Служба точного времени	100	08
Справочная служба телефонной сети	09	09
Справочная центрального автовокзала	468-04-00	315-63-53 166-57-77
Справочная Аэрофлота	155-09-22	293-90-21 293-90-31
Заказ авиабилетов	155-50-03	225-99-15
Справочная железнодорожная	266-93-33	168-01-11
	с 266-90-00 по 266-90-09	
Заказ железнодорожных билетов	266-83-33	162-44-55
Справочная легкового такси	221-96-86	21-00-17
Заказ легкового такси	225-00-00 227-00-40	210-00-22

Справочная городского бюро путешествий и экскурсий	924-70-97	315-30-74
Справочная Трансагентства	137-00-06	225-25-23
Справочная почтамта	228-63-11	215-32-35
Справочная службы быта	138-02-22	277-22-11
Стол находок	233-42-25	213-00-39
	923-87-53	278-36-90
	222-20-85	

О ПРАВИЛАХ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ И СЕЛЬСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗЬЮ (НА 01. 01. 1986)

У абонентов телефонных сетей возникает много вопросов по правилам пользования телефонной связью. Предлагаем вашему вниманию ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы.

ЕСЛИ Я ВЫЕЗЖАЮ ИЗ ТЕЛЕФОНИЗИРОВАННОЙ КВАРТИРЫ . . .

При выезде абонента из телефонизированной квартиры телефонный узел выдает ему справку, являющуюся основанием для установки телефона по новому месту жительства с оплатой по льготному тарифу. Справка подписывается руководством предприятия связи и заверяется гербовой печатью.

Справки выдаются:

абонентам индивидуальных телефонов при закрытии абонемента за пользование телефоном;

лицам, пользующимся телефоном, установленным в коммунальной квартире, при их выписке с данного адреса.

Выдача справок производится только после погашения задолженности за пользование телефоном, за междугородные телефонные разговоры и телеграммы, представленные и принятые в кредит по телефону.

Справка должна быть получена в течение 30 дней с момента сообщения на телефонный узел о выезде.

КАК РЕШАЕТСЯ ВОПРОС С ТЕЛЕФОНОМ ПРИ ПЕРЕЕЗДЕ НА ДРУГУЮ КВАРТИРУ В ПРЕДЕЛАХ ГОРОДА?

При переезде абонента и получении им справки на установку телефона по льготному тарифу установленный в квартире телефон может быть предоставлен для пользования оставшимся в квартире

членам его семьи по заявлению одного из них. По новому адресу заявление бывшего абонента удовлетворяется в порядке очередности.

В случае обмена квартирами (переселения по решению исполкома Совета народных депутатов, а также переезда в связи с улучшением жилищных условий и по другим основаниям) предприятия связи производят переименование телефонов, установленных в отдельных квартирах тех граждан, которые на момент переезда являлись абонентами телефонных сетей Министерства связи СССР, либо семья жила в телефонизированной коммунальной квартире.

Правом переоформления телефона коллективного пользования на индивидуальный пользуется также семья, въехавшая в бывшую коммунальную квартиру (телефонизированную) по одному лицевому счету, если хотя бы один из членов переехавшей в эту квартиру семьи на момент переезда был абонентом телефонной сети.

КАКОВЫ ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕЛЕФОНОМ В КОММУНАЛЬНОЙ КВАРТИРЕ?

В коммунальных квартирах устанавливается телефон коллективного пользования. Одному из жильцов коммунальной квартиры может быть установлен телефон индивидуального пользования при наличии письменного отказа остальных проживающих в квартире жильцов от установки телефона коллективного пользования.

По заявлению одного из жильцов, проживающего в коммунальной квартире, телефон переставляется для коллективного пользования. При этом стоимость работ с семьи, в комнате которой был установлен телефон, не взимается.

Если с момента установки телефона прошло менее трех лет, то жильцы обязаны возместить абоненту причитающуюся с них часть установочной платы.

КТО ИМЕЕТ ПРАВО НА ВНЕОЧЕРЕДНУЮ УСТАНОВКУ ТЕЛЕФОНА?

Без соблюдения очередности при наличии технической возможности телефонной станции и линии в кабеле телефоны устанавливаются в следующем порядке:

Инвалидам I группы

Инвалидам Великой Отечественной войны II и III групп;

Депутатам Верховного Совета СССР;

Героям Советского Союза, Героям Социалистического Труда,

кавалерам орденов «Слава» трех степеней, ветеранам КПСС, которым вручен знак «50 лет пребывания в КПСС»;

Работникам связи, проработавшим на момент установки телефона в органах связи не менее 10 лет.

КАКОВ ПОРЯДОК УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ НА УСТАНОВКУ ТЕЛЕФОНА?

Заявления на установку телефона удовлетворяются в следующем порядке:

предприятий, организаций и учреждений;

отдельных граждан в соответствии с очередностью.

Заявления удовлетворяются в порядке очередности по району обслуживания данной телефонной станции.

Отсутствие технической возможности для установки телефона первоочереднику не является препятствием для установки телефонов по заявлениям, поступившим позднее в других домах, в которых техническая возможность имеется.

КТО МОЖЕТ ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ НА УСТАНОВКУ ТЕЛЕФОНА?

Заявления на установку телефона в квартирах берутся на учет при наличии постоянной прописки заявителя по данному адресу.

Заявления на установку телефона как в отдельной, так и в коммунальной квартирах принимаются только от одного лица, постоянно прописанного в квартире. Право на установку телефона по этому заявлению имеют все граждане, также прописанные в данной квартире.

При переезде на новое место жительства, а также при разъезде семьи[1] в пределах данной телефонной сети все граждане, прописанные как в отдельной, так и в коммунальной квартире, имеют право на перевод заявления на установку телефона с прежнего места жительства.

---

[1] Членами семьи абонента считаются все совместно проживающие с ним лица, вписанные в единый лицевой счет на данную жилплощадь и прописанные на ней, независимо от степени родства.

КАКИЕ УСЛУГИ ВЫПОЛНЯЮТ ПРЕДПРИЯТИЯ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ?

Предприятиями телефонной связи при наличии технических возможностей по заявлениям абонентов выполняются следующие виды услуг по действующим тарифам:

установка параллельного телефона;

ремонт телефонных аппаратов;

замена стандартного розеточного шнура удлиненным;

установки дополнительных приборов (штепсельных телефонных розеток, световой сигнализации, звонка);

замена телефонных аппаратов;

замена номера телефона.

КАК РЕШАЕТСЯ ВОПРОС С ТЕЛЕФОНОМ, ЕСЛИ АБОНЕНТ ВЫБЫЛ?

При выбытии абонента (без выдачи ему справки на установку телефона по льготному тарифу) номер телефона индивидуального пользования переименовывается на одного из совместно с ним проживающих и ранее прописанных по данному адресу членов семьи выбывшего абонента, в пользование коллективу жильцов коммунальной квартиры, если телефон установлен в комнате коммунальной квартиры.

КАК РЕШАЕТСЯ ВОПРОС С ТЕЛЕФОНОМ ПРИ РАЗВОДЕ СУПРУГОВ?

При выбитии одного из разведенных супругов телефон оформляется на супруга, оставшегося в квартире. Если выезжает один из супругов с несовершеннолетними детьми, телефон, при наличии технической возможности, переставляется по его новому месту жительства. После развода супруги пользуются равным правом на установку телефона.

КАКОВЫ ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА ГОРОДСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СЕТИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ПРЕДПРИЯТИЮ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ?

Своевременно вносить плату за пользование телефоном и другие услуги, предоставляемые по телефону. Сообщать в месячный срок предприятию связи о происшедших изменениях в пользовании телефоном (о выбытии абонента, выделении нового лица, от-

ветственного за телефон коллективного пользования). Не включать в телефонную сеть неисправные, не соответствующие требованиям ГОСТ и ТУ телефонные аппараты.

Не допускать самовольной установки и перестановки аппаратов и дополнительных приборов. Беспрепятственно допускать технических работников связи при предъявлении ими удостоверения с фотографией и печатью, а также работников милиции, скорой помощи, аварийных служб в экстренных случаях.

В случаях нарушения абонентом этих условий предприятие связи имеет право приостановить пользование телефоном или закрыть абонемент.

В КАКИХ СЛУЧАЯХ УСТАНОВКА ТЕЛЕФОНОВ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ МОЖЕТ БЫТЬ ПРОИЗВЕДЕНА ПО СПАРЕННОЙ СХЕМЕ ИЛИ С ПРИМЕНЕНИЕМ АППАРАТУРЫ ВЫСОКОЧАСТОТНОГО УПЛОТНЕНИЯ (АВУ)?

Для более полного удовлетворения потребности населения в телефонной связи установка телефонов индивидуального пользования может производиться по спаренной схеме или с применением АВУ. С этой же целью ранее установленные индивидуальные телефоны на отдельной линии могут переключаться на работу по спаренной схеме или с применением АВУ.

Включение телефона по спаренной схеме или с применением АВУ производится без согласия абонента.

Если абонент препятствует выполнению работ по подключению спаренного телефона или установки АВУ, то его телефон выключается, о чем абонент предупреждается.

Если работы по подключению спаренного телефона не могут быть выполнены в течение месяца из-за препятствий со стороны абонента, его абонемент закрывается.

ЕСЛИ ОБНАРУЖЕНА САМОВОЛЬНАЯ УСТАНОВКА (ПЕРЕСТАНОВКА) ТЕЛЕФОНА?

В этом случае предприятие связи отключает установленный телефон и взыскивает с лица, допустившего нарушение, установочную плату и абонементную плату за время пользования.

(Если время самовольной установки или подключения к линии действующего телефона не может быть определено, абонементная плата взыскивается с начала текущего года, когда обнаружено нарушение).

КАКОВЫ ПРАВИЛА ВНЕСЕНИЯ АБОНЕМЕНТНОЙ ПЛАТЫ ЗА ПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕЛЕФОНОМ?

Абонементная плата за пользование телефоном вносится за любой срок, но не менее чем за месяц.

При непоступлении абонементной платы до 15-го числа за текущий месяц абонент предупреждается по телефону, что при неуплате до 25-го числа телефон будет выключен, а при неуплате до 30-го — снят. В случае внесения абонементной платы до 25-го числа включительно абонент должен сообщить узлу о времени и месте произведенной оплаты. Выключенный телефон может быть включен лишь после внесения платы за включение в размере — 2 руб.

Если действие абонемента прекращено в результате невнесения в установленные сроки абонементной платы, за восстановление телефона в этом случае с абонента взимается 20 рублей и абонементная плата, включая задолженность, в том числе и за время его снятия, как бездействовавшего по вине абонента (в течение 30 дней после снятия).

По истечении 30 дней после прекращения действия абонемента телефон может быть восстановлен при наличии технической возможности и порядке общей очереди при внесении задолженности и платы в сумме 100 руб. (участникам Великой Отечественной войны — 20 руб.)

ЕСЛИ ТЕЛЕФОН ОТКЛЮЧЕН ЗА НЕОПЛАТУ, ТО ЧТО НАДО СДЕЛАТЬ ДЛЯ ЕГО ВКЛЮЧЕНИЯ?

Телефон может быть включен лишь после внесения платы за обратное включение в размере 2 руб.

Восстановление абонемента может быть произведено в течение 30 дней после его закрытия при условии внесения платы за пользование телефоном[1], включая задолженность, в том числе и за время, в течение которого абонемент был закрыт, и плату в размере 20 руб. за восстановление телефона.

Обратное включение производится в течение суток после подтверждения о погашении задолженности и внесения 2 руб. за обратное включение телефона.

---

[1] А также за междугородные телефонные разговоры и телеграммы, предоставленные в кредит.

КАК ЗАПОЛНЯТЬ КВИТАНЦИЮ НА ОПЛАТУ ЗА ПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕЛЕФОНОМ?

С 1983 года документы об оплате за пользование телефоном обрабатываются автоматизированно.

Помните, что при неправильном или неразборчивом заполнении квитанции ваш телефон может быть выключен за неоплату. Необходимо четко заполнять оба экземпляра квитанции. При вводе информации об оплате ЭВМ сравнивает номер телефона с адресом и при несовпадении этих данных платеж не обрабатывается.

Претензии абонентов на выключение и снятие телефона за неоплату в случае неправильного (неразборчивого) заполнения квитанции рассматриваются как необоснованные.

Если вам удобнее платить в конце месяца, можно вносить абонементную плату в удобные для вас числа, но тогда должен оплачиваться следующий месяц.

КАКОВА СТОИМОСТЬ УСТАНОВКИ ТЕЛЕФОНА?

Установка основного телефонного аппарата — 100 руб.

Сохраняется плата в размере 20 руб. участникам Гражданской и Великой Отечественной войн, инвалидам труда I и II групп, инвалидам с детства, лицам, являвшимся ранее абонентами индивидуального телефона при закрытии ими абонемента, и лицам, пользовавшимся коллективными телефонами при представлении подтверждающих справок и переезде после 1 февраля 1983 г.

Примечание. Справки выдаются телефонными узлами только при отсутствии задолженности по абонементной плате, за междугородные разговоры и нарушений правил пользования ГТС.

Установка телефонов инвалидам Великой Отечественной войны производится бесплатно.

Расчеты по абонементной плате производятся со дня включения аппарата в телефонную сеть.

КАКОВА СТОИМОСТЬ (В РУБЛЯХ) УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕСТАНОВКЕ И ПЕРЕИМЕНОВАНИЮ ТЕЛЕФОНА?

За сохранение и переименование телефонов учреждениям, предприятиям и организациям 100

Абонентам индивидуального или коллективного телефона. при взаимном обмене квартирами 1

при въезде в телефонизированную квартиру по другим причинам (при наличии справки на установку телефона по льготному тарифу) 20
членам семьи в случае смерти абонента 1
членам семьи абонента, оставшимся проживать в квартире по письменному заявлению выехавшего абонента (при этом абоненту не выдается справка на установку телефона по льготному тарифу по новому адресу) 1
Членам семьи абонента, пользовавшимся индивидуальным телефоном совместно с абонентом при переезде в квартиру, где имеется телефон индивидуального пользования (в том числе при родственном обмене) 100
При разъезде из телефонизированной квартиры супругов в квартиры, где имеются индивидуальные телефоны:
супругу, являющемуся абонентом 1
другому супругу 100
Лицу, пользовавшемуся служебным квартирным телефоном, оплачиваемым учреждением (организацией, предприятием) независимо от того, был ли этот телефон включен в сеть общего пользования или в ведомственную телефонную станцию, имеющую выход на сеть общего пользования 1
За перестановку телефона из комнаты коммунальной квартиры в коридор по заявлению жильцов 5
За переименование 1
С жильцов коммунальной квартиры, если установленный в одной из ее комнат телефон индивидуального пользования за выездом абонента переставляется в коридор для коллективного пользования 100
С жильца коммунальной квартиры, если в его распоряжение перешла вся квартира после выезда из нее другого жильца, в комнате которого был установлен телефон индивидуального пользования 100
С жильца коммунальной квартиры, если в его комнату переставляется телефон индивидуального пользования, принадлежавший абоненту, выехавшему из другой комнаты этой же квартиры 100

Плата за установку телефона, ранее внесенная абонентом (если со времени установки прошло менее 3 лет), раскладывается пропорционально числу семей. Установленная расчетом часть стоимости взыскивается с остальных членов коллектива и возвращается абоненту.

СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА ТЕЛЕФОННОЙ СЕТИ

Одним из наиболее популярных номеров городской телефонной сети является телефон 09 справочной службы. Сюда обращаются по различным, подчас самым неожиданным вопросам, миллионы людей.

Однако к 09 есть еще немало претензий: очень трудно дозвониться, быстро произносят нужный номер телефона — не успели записать — и т. д.

Анализ работы справочных служб показывает, что более 70% конфликтных ситуаций между абонентом и телефонисткой возникает из-за нечеткости формулировок сути вопросов, вопросов, не имеющих отношения к номерам телефонов, незнания точного адреса, фамилии, инициалов или полного названия предприятия.

Иногда попытки дозвониться на службу 09 остаются безуспешными. Это объясняется большой популярностью справочной службы. Бывает, что телефонистка огорчает вас отказом в выдаче справки о номере телефона абонента из-за отсутствия информации о нем. Ваше недовольство по этому поводу, высказываемое работнику справочной службы, несправедливо.

Следует иметь в виду, что справочно-информационная служба 09 дает справки только о номерах телефонов абонентов городской телефонной сети. При общении с телефонисткой старайтесь учитывать, что:

труд телефонистки чрезвычайно напряженный: в час она выдает 80 и более справок;

по каждому вызову телефонистка может выдать справку не более чем о двух номерах телефонов;

если вас не удовлетворяет ответ телефонистки, попросите ее о соединении со старшей телефонисткой;

качество и скорость ответа телефонистки зависит от того, правильно ли был задан вопрос;

взаимная вежливость — основное правило пользования телефоном.

Вы получите удовлетворение от контакта со справочной службой телефонной сети, если последуете еще некоторым советам:

называйте точное и полное наименование учреждения, предприятия или организации, применяйте только общепринятые сокращения (например, НИИ, горком, автобаза);

называйте точный адрес квартиры, где установлен телефон коллективного пользования (улица или переулок, номер дома, корпуса и квартиры);

называйте фамилию, имя, отчество и адрес абонента квартирного телефона индивидуального пользования;

старайтесь внятно формулировать свой вопрос;

не загружайте телефонисток вопросами, не относящимися к делу.

Справочно-информационная служба 09 предлагает дополнительно следующие виды услуг: по телефону 09 можно сообщить о неисправном таксофоне, указав адрес его размещения и номер; узнать номер телефона обслуживающего вас бюро ремонта телефонов; узнать новый номер телефона абонента, если он заменен по техническим причинам.

Руководители организаций, учреждений, предприятий! Своевременно сообщайте в Справочно-информационный узел городской телефонной сети об изменениях в наименованиях, адресах, телефонах вашей или подчиненных организаций.

ЕСЛИ ВОЗНИК ВОПРОС ...

Впервые абонент встречается с работниками предприятия телефонной связи при оформлении документов на установку телефона в цехе развития (абонементном отделе) телефонного узла.

Вам необходимо выяснить какой-либо вопрос по абонементной оплате за телефон, установке или перестановке аппарата, замене номера телефона, получению дополнительных услуг. Обращайтесь на свой телефонный узел лично или по телефону.

Москва

Арбатско-Москворецкий	М. Полянка, 3	238-33-27 236-00-06
Бауманский	Бакунинская, 3	265-50-05
Дзержинский	Докукина, 4	187-33-27 187-23-10
Ждановский	Рогожский вал, 11	278-33-27 278-90-06
Красногвардейский	Кленовый бул., 3	116-33-27 112-90-04
Куйбышевский	Знаменская, 8	162-50-01
Кутузовский	Багратионовский пр., 18	144-33-27
Ленинградский	Черняховского, 18	152-33-27 152-80-01
Ленинский	пр. Вернадского, 21, корп. 3	133-33-27
Люблинский	Текстильщики, 8-я ул., 8	178-71-92 178-33-27

Миусский	Заморенова, 11	255-00-05
Советский	Балаклавский пр., 28	311-33-27
Тимирязевский	Яблочкова, 19а	210-33-27
		210-11-02
Тушинский	бул. Яна Райниса, 4, корп. 3	490-11-01
Центральный	Даев пер., 19	225-05-65
Черемушкинский	Новочеремушкинская, 25	124-05-91

Ленинград

Выборгский	Лесной пр., 1/ 3	542-09-16
		542-36-36
Московский	Свеаборгская, 10	297-09-16
		297-18-00
Некрасовский	Некрасова, 7	272-09-16
		273-36-31
Петроградский	Б. Пушкарская, 35	232-09-16
		233-27-97
Центральный	Дзержинского, 13	312-09-16
		314-27-97

Киев

Дарницкий	Строителей, 8а	559-20-60
Октябрьский	Героев Севастополя, 39	483-20-60
Печерский	Октябрьской Революции,13	93-20-60
Подольский	Оболонская, 29а	417-20-60
Центральный	Исаакяна, 3	74-20-60

Минск

Заводской	Искалиева, 12	45-34-98
Ленинский	Мебельный пер., 7	20-34-98
Советский	Старовиленская, 87	34-35-98
Фрунзенский	Матусевича, 13	55-34-98

Рига

Центральный	Аудею, 15	22-50-00
Восточный	Р. Розес, 2	57-04-00
Западный	Я. Петерса, 5	41-00-00

Харьков

Киевский	Дзержинского, 16	43-80-81
Чернозаводский	Державинская, 4	27-34-34
Орджоникидзевский	пр. Коспора, 83	93-20-44
Филиал	пр. 50-летия ВЛКСМ, 66	62-20-44

ЕСЛИ НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬСЯ К РУКОВОДСТВУ . . .

Если вы решили обратиться к руководителю предприятия связи, то лучше это сделать в следующее время приема населения:

Московская ГТС

Руководство сети	Понедельник с 17.00 до 20.00 среда с 10.00 до 12.00 (без предварительной записи), с 17.00 до 20.00 четверг с 17.00 до 20.00
Начальники телефонных узлов	Среда с 17.00 до 20.00
Главные инженеры телефонных узлов	Вторник с 12.00 до 14.00 пятница с 14.00 до 16.00

Ленинградская ГТС

Руководство сети	Понедельник с 10.00 до 12.00 среда с 17.00 до 19.00 четверг с 16.00 до 19.00
Начальники телефонных узлов	Понедельник с 10.00 до 12.00 среда с 17.00 до 20.00
Зам. начальников телефонных узлов по развитию	Понедельник с 13.00 до 16.00 вторник с 17.00 до 20.00 четверг с 17.00 до 20.00

Киевская ГТС

Руководство сети	Понедельник с 10.00 до 13.00 вторник, среда, четверг с 16.00 до 20.00

Начальник телефонных узлов	Вторник с 16.00 до 20.00
Главные инженеры телефонных узлов	Понедельник с 10.00 до 13.00
Зам. начальников телефонных узлов по развитию	Четверг с 16.00 до 20.00

Минская ГТС

Руководство сети	Вторник с 17.00 до 20.00 пятница с 8.00 до 11.00
Начальники телефонных узлов	Понедельник с 8.00 до 11.00 среда с 17.00 до 20.00

Рижская ГТС

Руководство сети	Понедельник с 16.00 до 19.00
Начальники телефонных узлов	Понедельник с 16.00 до 19.00 четверг с 10.00 до 13.00
Зам. начальников телефонных узлов	Четверг с 10.00 до 13.00

Харьковская ГТС

Руководство сети	Вторник с 16.00 до 20.00
Начальники телефонных узлов	Вторник с 16.00 до 20.00 четверг с 10.00 до 13.00

Следует помнить, что руководство сети принимает только по поводу спорных, конфликтных вопросов, так как в компетенции начальников телефонных узлов решить абсолютное большинство ваших проблем. Предварительная запись на приемы производится в день приема с 8.30 как по телефону, так и лично.

ПРИ ПОВРЕЖДЕНИИ ТЕЛЕФОНА . . .

БЮРО РЕМОНТА

Обращаясь в бюро ремонта, следует четко формулировать свой вопрос или претензии к работе телефона. Старайтесь не загружать работника бюро ремонта посторонними вопросами.

Если к вам не дозваниваются, при разговоре слышны шумы, треск, разговор прерывается, вы попадаете «не туда», звоните в бюро ремонта со своего аппарата. В противном случае невозможно выявить и устранить повреждения. Если ответ работника бюро ремонта вас не удовлетворил, попросите подозвать старшую.

Исправление повреждений производится с 9.00 до 21.30 в рабочие дни и с 9.00 до 17.00 в субботние.

Обслуживание вызовов, поступающих в бюро ремонта, обычно происходит автоматически поочередно, поэтому в периоды наибольшей нагрузки возможны задержки ответа. Абонент при этом слышит сигнал посылки вызова (редкие гудки).

Обращайтесь в бюро ремонта, обслуживающее интересующий вас номер:

Московская городская телефонная сеть

143, 147, 241, 242, 244, 245, 246, 247, 248, 139—9, 201—0,1	248-05-61
230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239	231-05-61
261, 265, 267, 360, 361, 362, 365, 366, 367, 369	366-05-61
460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469	463-05-61
181, 217, 280, 281, 282, 283, 284, 286, 287, 288, 971	288-95-61
289	288-95-61
180, 182, 183, 186, 187, 188, 189	475-05-61
470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479	474-05-61
270, 271, 272, 273, 27Э, 275, 276, 277, 278, 279	276-90-05
176, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309	303-05-61
110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118	116-05-61
321, 322, 325, 326, 327, 328, 329	321-05-61
390, 391, 392, 393, 394, 398, 399	393-05-61
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169	168-05-61
263, 264, 268, 269	Первые три цифры своего номера и далее 05-61
140, 141, 142, 144, 145, 146, 148, 149, 240, 243, 249	145-05-61
441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449	448-05-61

151, 152, 153, 154, 155, 156, 450, 452, 453, 454, 456, 457, 458, 459	456-05-61
531, 532, 534, 535	534-05-61
130, 131, 132, 133, 134, 135, 137, 138, 139	133-05-61
430, 431, 432, 433, 434, 435, 437, 438, 439	133-05-61
170, 171, 172, 173, 175, 177, 178, 179	179-05-61
350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358	353-05-61
370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379	372-05-61
250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 972	254-05-61
310, 311, 312, 313, 314, 315, 318,	313-05-61
319, 381, 382, 383, 384, 386, 387	381-05-61
210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 218, 219, 285	210-05-61
400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 409	406-05-61
480, 481,482, 483, 484, 485, 487, 488, 489	481-05-61
901, 902, 903, 908	407-05-61
157, 158, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 198, 199	490-05-61
490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499	490-05-61
206, 207, 208, 221, 227, 228, 297, 298, 923, 924, 925	221-05-61
200, 201, 202, 203, 207, 208, 209, 229, 290, 291, 292, 299	221-05-64
120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129	124-05-61
330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 421, 422, 423, 425, 426	335-05-61

Ленинградская городская телефонная сеть

132, 115, 226, 236, 237, 257, 258-1, 258-4, 258-5, 258-7, 272, 273, 393, 481, 484, 517, 528, 529, 535, 544, 555	Первые три цифры своего номера и далее 11-09

130, 135, 136, 150, 156, 157, 158, 159, 184, 252, 253, 254, 255, 258-2, 258-3	156-11-09
221, 223, 224, 271, 274, 277, 588, 589	588-11-09
262, 263, 265, 266, 267, 560, 567	560-11-09
291, 293, 295, 296, 297, 298, 299, 256, 264	296-11-09
214-2, 164, 166, 172, 173, 251, 259, 260, 261, 268, 269, 292	166-11-09
210, 212, 214, 215, 216, 219, 310, 312, 314, 315, 319	310-11-09
213, 217, 218, 230, 232, 233, 234, 235, 238, 239, 242	235-11-09
246, 350, 355, 356	235-11-09
225, 240, 244, 245, 247, 531, 532, 533, 542, 543, 558, 559	543-11-09
126, 127, 174, 177, 186, 557, 585, 586, 587	Первые три цифры своего номера и далее 21-11
176	177-21-11
279	272-11-09
530	530-12-09
516	517-11-09
394	393-11-09
249, 538	249-11-11
243	226-11-09
553	553-81-11
556	555-11-09
Зеленогорск	231-31-11
Лисий нос	237-91-11
Ломоносов	473-11-09
Металлострой	265-11-09
Павловск	470-21-11
Парголово	244-58-74
Песчаное	237-87-50
Пушкин	470-11-09

Киевская городская телефонная сеть

Дарницкий	20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 91-4	27-22-22
	20-2, 20-3	20-22-22
Подольский	430, 431-2, 3, 7; 434, 435, 411, 412, 416, 417, 418, 419	434-22-22
Октябрьский	440, 442, 443, 444, 446, 483, 485, 487, 488	004

Печерский	61-2	61-23-33
	61-3, 4, 7; 63, 65, 66, 68, 69, 95, 96, 97	69-22-22
	66-9	66-97-00
	91-2, 93	93-22-22
Центральный	71-0, 7, 8; 72, 74, 76, 77, 79	77-22-22

Минская городская телефонная сеть

Начальная цифра номера 4	47-11-11
Начальная цифра номера 2 (кроме АТС 22, 28, 29-0)	20-11-11
22, 29-0	22-11-11
28	28-11-11
Начальные цифры номера 3, 6 (кроме АТС 39-4, 39-5, 69-6, 69-7, 69-8)	39-11-11
39-4, 39-5	39-41-11
69-5, 69-8	69-81-11
69-6, 69-7	69-61-11
Начальная цифра номера 5	51-11-11

Рижская городская телефонная сеть

41, 42, 43, 44, 45, 46, 61	Первые две цифры своего номера и далее 33-33
62-0, 1, 2, 3, 4, 7	62-33-33
62-5, 6	61-33-33
27, 37, 52, 53, 55, 56, 57	Первые две цифры своего номера и далее 33-33
29-7	22-93-00
29	29-03-33
51-8	51-83-33
51-9	51-93-33
55-7	56-33-33
21, 22, 24, 25, 26, 28, 32, 33, 34, 38, 39	Первые две цифры своего номера и далее 33-33

Харьковская городская телефонная сеть

Набрать 08 и после непрерывного гудка набрать шесть цифр поврежденного номера телефона

27, 33, 35, 64, 66, 94 . . . . . Первые две цифры своего номера и далее 05-41

МАСТЕРСКИЕ ПО РЕМОНТУ ТЕЛЕФОННЫХ АППАРАТОВ

Если возникла необходимость обратиться в мастерскую по ремонту телефонных аппаратов, вы можете это сделать независимо от территориальной принадлежности вашего учреждения или квартиры, где установлен аппарат, требующий ремонта.

Москва

Смоленская-Сенная пл., 27, стр. 2	246-33-23
Люсиновская, 40, стр. 9	236-32-23
2-я Прядильная, 3	165-82-54
Снежная, 20	180-32-42
1-я Дубровская, 1а	276-63-16
Артековская, 9	119-49-91
4-я Гражданская, 41	160-12-56
Ярцевская, 36	149-33-43
Флотская, 62	454-33-25
Вавилова, 68, корп. 2	134-55-77
Саратовская, 9а	173-13-75
Красногвардейский бул., 15	259-88-85
Софьи Ковалевской, 20	482-10-92
Долгова, 16	491-33-76
Севастопольский пр., 61а	121-33-33
Мархлевского, 3	228-97-01

Ленинград

Лесной пр., 1/3	542-03-20
Урков пер., 3	252-20-79
Чехова, 12	272-62-24
Петрозаводская, 8	235-69-55
Ефимова, 4	310-46-50

Киев

Строителей, 8б	552-70-59
Героев Севастополя, 39	488-52-00
Предславинская, 34а	68-22-95
Маршала Малиновского, 19а	418-86-20
Никольско-Ботаническая, 17/4	21-44-99
	24-79-03

Минск

пр. Рокоссовского, 25а	47-38-98
Мельникайте, 15/3	23-38-98
Старовиленская, 87	34-42-80

Рига

Дзирнаву, 16	33-26-41

Харьков

Харьковских Дивизий, 9	92-32-38
Державинская, 4	27-79-32
Маяковского, 14	47-13-98

ЕСЛИ ВАС БЕСПОКОЯТ ПОСТОРОННИЕ ЗВОНКИ ...

К сожалению, не перевелись еще люди, которые используют телефон, мягко говоря, не по назначению. Если вас беспокоят посторонние телефонные звонки (иначе говоря, «телефонные хулиганы»), то, не вешая трубку, позвоните с другого телефона (от соседей, с таксофона) в рабочее время с 8.30 до 17.30 на свой телефонный узел, а в нерабочее время и выходные дни диспетчеру ГТС:

Москва

Арбатско-Москворецкий	231-33-20
Бауманский	268-33-20
Дзержинский	187-33-20
Ждановский	278-33-20
Красногвардейский	116-33-20
Куйбышевский	162-33-20
Кутузовский	145-33-20
Ленинградский	152-33-20
Ленинский	133-33-20
Люблинский	178-33-20
Миусский	252-33-20
Советский	310-33-20
Тимирязевский	210-33-20
Тушинский	495-33-20
Центральный	207-33-20
Черемушкинский	124-33-20
Диспетчерская	209-90-06, 209-93-98, 923-05-69, 923-05-66, 923-30-01

Ленинград

Первые три цифры своего номера телефона, а затем 09-10. Диспетчерская: 315-41-05, 314-67-30.

Киев

Следует обращаться с письменным заявлением на имя начальника телефонного узла, к которому относится ваш номер телефона.

Рига

28-76-00, 22-76-99

Харьков

Первые две цифры своего номера телефона и далее 16-41. Диспетчерская: 27-37-37.

Не забудьте, что трубку на аппарат, по которому поступил неприятный вызов, не следует класть в течение 40—45 минут с момента обращения на предприятие телефонной связи.

Не расстраивайтесь, если позвонивший «дал отбой» — все равно имеется вероятность определить, откуда звонил нарушитель вашего спокойствия.

Имейте в виду, что заявившему абоненту не сообщается выявленный номер телефона. Для принятия мер вы можете обратиться в соответствующее отделение милиции, по запросу которого туда будет представлена полученная информация.

ОБ ОХРАНЕ СООРУЖЕНИЙ СВЯЗИ

Надежность работы вашего телефона зависит не только от тех, кто занят обслуживанием оборудования и сооружений связи.

К сожалению, не так уж редки случаи, когда линии связи повреждаются, например, при строительных работах по вине лиц, непосредственно работающих на соответствующих механизмах, а также руководителей подразделений и организаций, халатно относящихся к своим прямым обязанностям.

Поэтому охрана линий связи регламентируется Постановлением Совета Министров СССР от 22 июля 1969 г. № 567. Приведем извлечения из Правил охраны линий связи.

Настоящие правила вводятся для обеспечения сохранности кабельных, радиорелейных и воздушных линий связи и линий радиофикации, поскольку повреждение этих линий нарушает нормальную

работу связи и наносит ущерб народному хозяйству и обороне страны.

На трассах кабельных и воздушных линий связи и радиофикации:

а) устанавливаются охранные зоны — для наземных, кабельных и воздушных линий связи и радиофикации — в виде участка земли вдоль этих линий, определяемого параллельными прямыми, отстоящими от трассы подземного кабеля, от крайних проводов воздушных линий на расстоянии 2 м с каждой стороны;

б) создаются просеки в лесных массивах и зеленых насаждениях для воздушных линий связи и радиофикации.

В пределах охранных зон и просек без письменного согласия предприятий (организаций), в ведении которых находятся линии связи и радиофикации, запрещается:

а) осуществлять всякого рода строительные, монтажные и взрывные работы на глубине более 0,3 м, а также планировку грунта при помощи бульдозеров и экскаваторов;

б) производить геологосъемочные и геодезические, поисковые и другие изыскательные работы, связанные с устройством скважин, шурфов и взятием проб грунта;

в) производить посадку деревьев, располагать полевые станы, содержать скот, складировать материалы, корма и удобрения, жечь костры и устраивать стрельбища;

г) устраивать проезды и стоянки автотранспорта, тракторов и механизмов, провозить негабаритные грузы под проводами воздушных линий связи и радиофикации;

д) устраивать причалы для стоянки судов, барок и плавучих кранов, производить погрузочно-разгрузочные, доуглубительные и землечерпательные работы, бросать якоря, проходить с отданными якорями, цепями, дотами, волокушами и тралами, выделять рыбопромысловые участки, производить добычу рыбы, а также других водных животных и растений придонными орудиями лова, устраивать водопои, производить колку и заготовку льда.

Запрещается производить всякого рода действия, могущие нарушить нормальную работу линий связи и радиофикации, и в частности:

а) производить снос и реконструкцию зданий, мостов, переустройство коллекторов, туннелей метрополитена и железных дорог, где проложены кабели связи, установлены стойки воздушных линий связи и радиофикации, кабельные ящики и распределительные коробки, без предварительного выноса застройщиками сооружений и устройств связи и радиофикации по согласованию с предприятиями (организациями), в ведении которых находятся эти сооружения и устройства;

б) производить засыпку и поломку замерных и сигнальных зна-

ков, сбрасывать на трассы подземных линий большие (выше 5 тонн) тяжести, устраивать на этих трассах стоки кислот, солей и щелочей;

в) открывать двери и люки необслуживаемых усилительных пунктов (наземных и подземных) радиорелейных станций, кабельных колодцев телефонной канализации, распределительных шкафов и кабельных ящиков, а также подключаться к линиям связи лицам, не обслуживающим эти линии;

г) совершать действия, которые могут причинить повреждения средствам связи и радиофикации (например, повреждать опоры и арматуру воздушных линий, обрывать провода, набрасывать на них посторонние предметы).

Предприятия, организации, учреждения и отдельные граждане на предоставленных им в пользование земельных участках, по которым проходят линии связи и радиофикации, обязаны:

а) принимать все зависящие от них меры, способствующие обеспечению сохранности линий связи и радиофикации;

б) не допускать осуществление геологосъемочных, поисковых, геодезических и других изыскательных работ без предварительного согласования сроков начала и места производства этих работ с предприятиями (организациями), в ведении которых находятся линии связи и радиофикации.

Техническому персоналу предприятий (организаций), в ведении которых находятся линии связи и радиофикации, предоставляется право беспрепятственного прохода, а при проведении ремонтно-восстановительных работ также право беспрепятственного проезда в охранных зонах и по просекам. Если линии связи и радиофикации проходят по территории запретной зоны и спецобъектов, то соответствующие организации должны выдать работникам предприятий (организаций), обслуживающих эти линии, пропуска для проведения осмотров и работ в любое время суток.

В случаях когда на территории строительных площадок, проектируемых зданий и сооружений проходят линии связи и радиофикации, в проектах и сметах на строительство этих объектов по согласованию с предприятиями (организациями), в ведении которых находятся линии связи и радиофикации, должны предусматриваться необходимые мероприятия по обеспечению сохранности этих линий.

Предприятия и организации, которые производят вблизи охранных зон и просек на трассах линий связи и радиофикации какие-либо работы, могущие причинить повреждения указанным линиям (взрывные, карьерные и т. д.), обязаны:

заключить с предприятиями (организациями), в здании которых находятся линии связи и радиофикации, соглашения, предусматривающие порядок проведения этих работ и мероприятий

по обеспечению сохранности линий связи и радиофикации, подлежащие осуществлению производителями работ;

извещать предприятия (организации), в ведении которых находятся линии связи и радиофикации, о времени и месте производства работ и о порядке наблюдения за их проведением.

Предприятия и организации, производящие земляные работы, при обнаружении подземных кабелей связи, не значащихся в технической документации на производство этих работ, обязаны немедленно прекратить их вблизи обнаруженного кабеля, принять меры к обеспечению сохранности кабеля и сообщить об этом ближайшему предприятию (организации) связи.

Должностные лица и граждане, виновные в невыполнении требований Правил охраны линий связи, а также в нарушении нормальной работы этих линий, привлекаются к ответственности в установленном порядке.

МЕЖДУГОРОДНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Московский территориальный центр управления междугородными и международными связями (МТЦУМС) предоставляет абонентам следующие услуги:

автоматическую междугородную связь с телефонов учреждений, предприятий, гостиниц, квартирных телефонов.

разговоры с междугородных таксофонов, установленных на переговорных пунктах, вокзалах, в гостиницах, на ряде предприятий и учреждений;

разговоры через заказные службы со всеми пунктами Советского Союза, где имеется телефонная связь, с телефонов учреждений и предприятий, гостиниц, квартирных телефонов.

Предприятиям, учреждениям и организациям МТЦУМС предоставляет:

каналы телефонной связи в арендное пользование;

междугородные разговоры в заранее обусловленное время;

каналы передачи данных.

Кроме того, МТЦУМС выполняет работы по установке междугородных телефонов-автоматов. Справки по телефону 245-11-09.

Междугородные телефонные разговоры предоставляются:

с телефонов учреждений, организаций и предприятий в кредит с последующим безакцептным списанием стоимости разговора с расчетного счета абонента в госбанке;

с квартирных телефонов индивидуального и колллективного

пользования в кредит с последующей оплатой по предъявлении счета;

с телефонов гостиниц в кредит с оплатой при расчете;

с междугородных переговорных пунктов за наличный расчет.

Очередность предоставления заказанного абонентом разговора зависит от категории, тарифа и времени поступления заказа.

При одинаковых категориях заказов преимуществом пользуются заказы по срочному тарифу.

АВТОМАТИЧЕСКАЯ МЕЖДУГОРОДНАЯ СВЯЗЬ

Для междугородных телефонных переговоров удобнее всего воспользоваться автоматической связью, которая установлена более чем с 1200 городами и пунктами нашей страны. Она обеспечивает соединение примерно за 40 секунд (если свободен канал связи). При этом не надо предварительно оформлять заказ, ждать очередности предоставления разговора. Набрав в нужной последовательности цифры на телефонном аппарате, вы сами установите соединение. Главный ваш выигрыш благодаря автоматике — время.

Другое важное ее преимущество — льготный тариф (в размере 75% обыкновенного), по которому оплачиваются разговоры по каналам автоматической связи в выходные и праздничные дни круглосуточно, а в будние дни — с 18 до 24 и с 0 до 7 часов.

Чтобы быстрее установить соединение, важно также правильно осуществить набор. Пауза между цифрами не должна превышать 5 секунд.

Для установления автоматического междугородного соединения наберите цифру 8. Услышав гудок, наберите код вызываемого города. Если наименование этого города выделено разрядкой, перед шести- и пятизначным номером абонента следует набрать 0 или 00; если наименование города помечено звездочкой, следует набрать 2 или 22. Затем набирайте номер телефона вызываемого абонента. Кроме того, абоненты московских АТС 139, 150, 155, 159, 204, 221, 224, 225, 228, 231, 232, 241, 246, 251, 255, 263, 272, 297, 449, 553, 562, 582, 592 должны набрать еще и номер своего телефона.

Пока не имеют технической возможности пользоваться автоматической междугородной связью абоненты московских АТС 136, 184, 185, 262, 266, 293, 296, 436, 558 и 598.

Примечание. Перед номерами телефонов, не выделенных разрядкой (в том числе Московской обл.), дополнительно набирать нули или двойки не следует.

Город, пункт	Код
Агинское	39142
Азнакаево	84311
Азов	86342
Айкино	82134
Аккурган	37155
Актаныш	84352
Актюбинск	313
Алагир	867031
Алапаевск	34346
Алдан	41145
Алейск	38553
Александров (Владимирской)	09244
Александровка (Донецкой)	06269
Александровское (Ставропольского)	86557
Алексеевка (Белгородской)	07234
Алексеевка (Куйбышевской)	84671
Алексеевская (Волгоградской)	84446
Алексин	08753
Али-Байрамлы	89297
Алма-Ата	327
Алнаши	34150
Алуксне	01343
Алушта	06560
Альменево	35242
Альметьевск	84312
Амга	41142
Амвросиевка	06259
Ангарск	39518
Андижан*	374
Андропов	08537
Анжеро-Судженск	38453
Антрацит	06431
Антропово	09430
Апастово	8430076
Ардон	86732
Арзамас	83147
Аркадак	74542
Арсеньево (Тульской)	08733
Артемовск (Донецкой)	06274
Артемовский (Свердловской)	34363
Арти	34395
Архангельск	818
Архангельское (Тульской)	08744
Асбест	34365
Астра	89295
Астрахань	851
Аткарск	74552
Ахтубинск	8510011
Ачинск	39151
Ачхой-Мартан	87142
Ашхабад	363
Баган	38353
Бакалы	34710
Баку*	892
Балаково	74570
Балахна (Горьковской)	831044
Балахта	39148
Балашов	84545
Болезино	34166

Город, пункт	Код
Балтаси	84368
Барабинск	383612
Барда (Азербайджанской)	89210
Барда (Пермской)	34299
Барнаул*	385
Барыш	84253
Батайск	863054
Батуми	882
Бауска	01339
Бахчисарай	06554
Башмаково	84143
Бежаницы	81141
Бежецк (Калининский)	08231
Безенчук	84676
Бекабад	371910
Белая Церковь	04463
Белгород*	072
Белебей	34716
Белев	08742
Белинский	84153
Белово	38452
Беловодск	06466
Белогорск (Крымской)	06559
Белозерск (Вологодской)	81756
Белозерское (Курганской)	35232
Белоярский (Свердловской)	34377
Бердигестях	41131
Бердск	38341
Березники	34242
Березино (Минской)	01715
Березовка (Красноярского)	39175
Березовка (Пермской)	34251
Березовский (Кемеровской)	38445
Березовский (Свердловской)	34369
Беслан	86737
Бессоновка	84140
Бешенковичи	02131
Бийск	38538
Бирск	34714
Бичура	30133
Благовещенка	38564
Благовещенск*	416
Благовещенск (Башкирской АССР)	34766
Благодарный	86549
Богатые Сабы	84362
Богданович	34376
Богородицк (Тульской)	08761
Богородск (Горьковской)	83170
Болотное	38349
Большая Берестовица	01511
Большая Глушица	84673
Большая Мурта	39118
Большая Черниговка	84672
Большеречье	38169
Большое Нагаткино	84245

Город, пункт	Код
Большой Улуй	39159
Бор	83159
Борислав	032483
Борисовка (Белгородской)	07246
Борисоглебский (Ярославской)	08539
Борогонцы	41161
Бородянка	04477
Браслав	02153
Братск	39531
Брест*	016
Брежнев	84393
Броды	032664
Брянка	06443
Брянск*	083
Буда-Кошелево	02336
Буинск (Татарской АССР)	84374
Буй	09435
Буск	03264
Бухара	365
Быково (Волгоградской)	84495
Вавож	34155
Вадинск	84142
Валка	01347
Валмиера	51342
Валуйки	07236
Варгаши	35233
Вейделевка	07237
Великая Багачка	05345
Великая Новоселка	06213
Великие Луки	81153
Великий Устюг	81738
Венгерово	38369
Венев	08745
Вентспилс	01336
Верещагино	34254
Верхневилюйск	41133
Верхнедвинск	02151
Верхнеяркеево	34762
Верхний Услон	84379
Верховажье	81759
Веселый	86358
Ветка	02330
Вешкайма	84243
Визинга	82131
Вильнюс	012
Вильянди	01443
Вилюйск	41132
Винница	043
Витебск*	021
Вичуга	093054
Владивосток	423
Владимир*	092
Волгоград*	844
Волжский (Волгоградской)	84459
Волковыск	01512
Вологда*	817
Волноваха	06214
Володарский (Астраханской)	85112
Володарское (Донецкой)	06216

Город, пункт	Код
Волово (Тульской)	08768
Волоколамск	236
Волоконовка	07235
Волосово	81273
Волхов	81263
Волчиха	38565
Воркута	82151
Воронеж*	073
Вороново (Гродненской)	01594
Ворошиловград*	064
Воскресенск (Московской)	244
Воткинск	34145
Всеволожск	81270
Выборг	81278
Выкса	83177
Выльгорт	82130
Выру	01441
Высокая Гора	8430065
Вышний Волочек	08233
Вязники	09233
Гаврилов Посад	09355
Гаврилов Ям	0850034
Гадяч	053542
Галич (Костромской)	0943777
Гатчина	81271
Гдов	81131
Георгиевское (Костромской)	09447
Глазов	34141
Глобино	05365
Глубокое	02156
Голицыно	233
Голышманово	34546
Гомель*	023
Гори	88370
Горловка	06242
Горный	74577
Городец	83161
Городище (Волгоградской)	84468
Городище (Черкасской)	04734
Городок (Витебской)	02139
Городок (Львовской)	03231
Горняк (Алтайского)	38516
Гороховец	09238
Горький*	831
Горьковское (Омской)	38157
Гребенка	05359
Гремячинск (Пермской)	34250
Гродно*	015
Грозный*	871
Грязовец	81755
Губаха	34248
Губкин	07241
Гудермес	87137
Гуково	863061
Гулбене	01344
Гулистан*	367
Гурджаани	88353
Давлеканово	34768

Город, пункт	Код
Далматово (Курганской)	35252
Данилов (Ярославской)	08538
Даниловка (Волгоградской)	84461
Даугавпилс	01354
Дебальцево	06249
Дебесы	34151
Джалилабад	89214
Джезказган	310
Джизак*	372
Дзержинск (Горьковской)	83140
Дзержинск (Донецкой)	06247
Дзержинск (Минской)	01716
Дивногорск	39144
Диканька	05351
Димитровград	84235
Днепропетровск	056
Добеле	01337
Добруш	02333
Доброполье	06277
Довольное	38354
Докшицы	02157
Донецк*	062
Драбов	04738
Дрогобыч	03244
Дружковка	06267
Дубна (Московской)	221
Дубна (Тульской)	08732
Дубовка (Волгоградской)	84458
Духовницкое	74573
Душанбе	377
Дюртюли	34717
Дятлово	01563
Евпатория	06569
Егорьевск (Московской)	240
Екабпилс	01352
Елабуга	84357
Елань	84452
Елгава	01330
Елово	34290
Ельск	02354
Емва	82139
Емельяново	39133
Енакиево	06252
Енисейск	391152
Енотаевка	85113
Ереван*	885
Ермаковское (Красноярского)	39138
Ессентуки	86534
Ефремов (Тульской)	08741
Жашков	04747
Жданов (Донецкой)	06292
Железноводск	865032
Железногорск-Илимский	39566
Жердевка	07535
Жигулевск	84662
Жидачов	03239

Город, пункт	Код
Жирновск	844054
Житковичи	02353
Житомир	041
Жодино	017075
Жуковка	08334
Жуково	08432
Жуковский (Московской)	248
Завьялово (Удмуртской АССР)	34165
Загорск	254
Заинск	843058
Заозерный	39165
Заокский	08734
Запорожье*	061
Зарайск	266
Заринск	38595
Затобольск	31455
Зафар	37193
Звенигород	232
Звенигородка	04740
Зеленодольск (Татарской АССР)	84371
Зельва	01564
Земетчино	84155
Зеньков	05353
Зима	39514
Знаменское (Омской)	38179
Знаменское (Чечено-Ингушской АССР)	87132
Золотоноша	04737
Золочев (Львовской)	03265
Иваново*	093
Ивано-Франковск	034
Ивантеевка (Саратовской)	74579
Ивня	07243
Ивье	01595
Иглино	34795
Игра	34134
Изобильный	86545
Ики-Бурул	84732
Икряное	85114
Иланский	39173
Иловля	84467
Ильинское-Хованское	09353
Инза	842412
Инта	82145
Ипатово	86542
Ирбейское	39174
Ирбит	34355
Иркутск*	395
Исилькуль	38173
Искитим	38343
Истра	231
Исянгулово	34715
Ишеевка	84254
Йошкар-Ола	836
Йыгева	01437
Кадый	09442
Казань*	843
Казачинское	3910016
Калачинск	38155
Калач-на-Дону	844722
Калинин*	082

Город, пункт	Код
Калининград	011
Калинковичи	02345
Калманка	38551
Калуга*	084
Калязин	0820049
Камбарка	34153
Каменка (Пензенской)	84156
Каменка-Бугская	03254
Каменск-Уральский	34378
Каменск-Шахтинский	86365
Камень-на-Оби	38514
Камское Устье	84377
Камызяк	85115
Камышин	84457
Канск	39161
Капчагай	32772
Карагай	34297
Караганда	321
Караидель	34744
Каракулино	34132
Карасук	38355
Каратузское	39137
Каргат	38365
Каргополье	35256
Карловка	05346
Кармаскалы	34765
Карпинск	34313
Карши	375
Катайск	35251
Катеринополь	04742
Качканар	34341
Кашин	08234
Кашира (Московской)	269
Кез	34158
Кемерово*	384
Керчь	06561
Кизел	34255
Кизнер	34154
Киев*	044
Киквидзе	84445
Кимовск (Тульской)	08735
Кимры	08236
Кингисепп	81275
Кинель	84663
Кинешма	09331
Киргиз-Мияки	34718
Киреевск	08754
Киржач	09237
Кириллов (Вологодской)	81757
Кириши	81268
Киров	833
Киров (Калужской)	08456
Кировоград (Свердловской)	34357
Кировоград	052
Кировск (Ворошиловградской)	06446
Кировское (Крымской)	06555
Кирсанов	07537
Кисловодск	86537
Кишинев	042
Киясово	34133

Город, пункт	Код
Клетский (Волгоградской)	84466
Клецк	01793
Клин	224
Клявлино	84653
Кобеляки	05343
Ковров	09232
Козельщина	05342
Козулька	39154
Койгородок	82132
Кологрив	09443
Коломна	261
Колосовка	38160
Колывань	38352
Колышлей	84146
Коммунарск (Ворошиловградской)	06442
Комсомольск (Ивановской)	09352
Комсомольск (Полтавской)	05348
Конаково	08242
Кондинское	34577
Кондрово	08434
Константиновка (Донецкой)	06272
Константиновск (Ростовской)	86399
Копыль	01719
Кореличи	01596
Корма	02337
Кормилвка	38170
Короча	07231
Корсунь-Шевченковский	04735
Корткерос	82136
Кострома*	094
Котельва	05350
Котельниково	84476
Котово	84455
Котовск (Тамбовской)	07541
Кохтла-Ярве	01433
Коченево	383512
Кочки	38356
Кошки	846502
Краматорск	06264
Краслава	01356
Красноармейск (Донецкой)	06239
Красноармейск (Саратовской)	74550
Красногвардейское (Белгородской)	07247
Красногвардейское (Крымской)	06556
Красногвардейское (Ставропольского)	86541
Красногородское (Псковской)	81137
Красногорское (Удмуртской АССР)	34164
Краснодар	861
Краснодон	06435
Красное-на-Волге	0943275
Краснозерское	38357
Краснокамск (Пермской)	34273
Красноперекопск (Крымской)	06565

Город, пункт	Код
Краснотурьинск	34314
Красноусольский	34740
Красноуфимск	34394
Красноярск*	391
Красный Кут (Саратовской)	74560
Красный Луч (Ворошиловградской)	06432
Красный Яр (Астраханской)	85116
Красный Яр (Куйбышевской)	84657
Кременная	06454
Кременчуг	05366
Крупки	01796
Кстово	83145
Куба	892690
Кудымкар	34260
Куеда	34262
Кузнецк (Пензенской)	84157
Кузоватово	84237
Куйбышев*	846
Куйбышев (Новосибирской)	38362
Кулдига	01333
Кулебаки	83176
Кулунда	38566
Кумертау	34761
Кумылженская	84462
Кунгур	34271
Купино	38358
Курагино	3910036
Курган*	352
К у р с к	071

Город, пункт	Код
Куртамыш	35249
Курумкан	30149
Кусары	89238
Кустанай*	314
Кутаиси	88331
К ы з ы л	394
Кярдла	01446
Лаишево	84378
Лельчицы	02356
Ленинград	812
Ленино (Крымской)	06557
Лениногорск (Татарской АССР)	84315
Ленинск (Волгоградской)	84478
Ленинск-Кузнецкий	38456
Ленинский (Тульской)	08767
Ленкорань	89271
Ленск (Якутской АССР)	411371
Лепель	02132
Лида	01561
Лиепая	01334
Лимбажи	01340
Лиозно	02138
Л и п е ц к	074
Липин Бор	81758
Лисичанск	06451
Лоев	02347
Локня	81139
Локоть	08354
Лохвица	05356
Лубны	053615

Город, пункт	Код
Луга	81272
Лудза	01357
Лунино	84161
Лутугино	06436
Луховицы	263
Луцк	033
Львов*	032
Лысково	83149
Лысьва	34249
Лысые Горы	74551
Лысянка	04749
Любань (Минской)	01794
Любинский	38175
Магадан	413
Мадона	01348
Майна	84244
Майя	41143
Макеевка	06232
Макушино	35236
Малая Пурга	34138
Малая Сердоба	84162
Малоярославец	08431
Мамадыш	84363
Мамонтово (Алтайского)	38513
Мантурово (Костромской)	094467
Маньковка	04748
Мариинск	38443
Марковка	06464
Маркс	74567
Марьина Горка	01713
Марьинка	06212

Город, пункт	Код
Маслянино	38347
Махачкала	872
Машевка	05364
Междуреченск (Кемеровской)	38459
Мелеуз	34764
Меловое	06465
Мензелинск	84355
Месягутово	34798
Мещовск	08446
Минск*	017
Минеральные Воды	86531
Минусинск	39132
Миоры	02152
Миргород	05355
Мирный	41136
Михайловка (Волгоградской)	84463
Мичуринск (Тамбовской)	07545
Мишкино (Башкирской АССР)	3470049
Могилев	022
Можга	34139
Моздок	86736
Мокроус	74565
Мокшан	84150
Молодечно	01773
Монастырище	04746
Морозовск	86398
Моршанск	07533
Москаленки	38174
Мостиска	03234

Город, пункт	Код
Мосты (Гродненской)	01515
Мраково	34719
Мурманск	815
Муромцево	38158
Муслюмово	8430056
Мядель	01797
Навля	083042
Навои	436
Назарово	391552
Назрань	87134
Называевск	38161
Нальчик	866
Наманган	369
Намцы	41162
Нарва	01435
Наровля	02355
Наровчат	84163
Наро-Фоминск	234
Наурская	87143
Нафталан	89255
Нефтеюганск	34565
Неверкино	84164
Невинномысск (Ставропольского)	86554
Некрасовское	08531
Нелидово	08266
Нерехта	09431
Нерюнгри	41147
Нестеров (Львовской)	03252
Нефтекамск	34713
Нея	09444
Нижневартовск	34566
Нижнегорский	06550
Нижнекамск	84353
Нижние Серги	34396
Нижний Ингаш	39171
Нижний Ломов	84154
Нижний Тагил	34351
Нижняя Тура	3434222
Николаев	051
Николаев (Львовской)	03241
Николаевск (Волгоградской)	84494
Новая Малыкла	84232
Новгород	816
Новоайдар	06445
Новоалександровск	86544
Новоалтайск	38532
Новоаннинский (Волгоградской)	84447
Нововаршавка	38152
Новозыбков	08343
Новокуйбышевск	84635
Новомосковск (Тульской)	08762
Новониколаевский (Волгоградской)	84444
Новопсков	06463
Новоржев	811043
Новоселицкое	86548
Новоселово	39147
Новосибирск*	383
Новоузенск	74562
Новочеркасск	86352
Новошахтинск (Ростовской)	86369

Город, пункт	Код
Новые Бурасы	74557
Новые Санжары	05344
Новый Оскол	07233
Ногинск	251
Нытва	34272
Нурлат	84345
Нюрба	41134
Обнинск	08439
Огре	01350
Одесса	048
Одесское	38159
Одоев	08736
Озеры	270
Озинки	74576
Октябрьский (Башкирской АССР)	34767
Октябрьский (Волгоградской)	84475
Октябрьский (Гомельской)	02357
Октябрьское (Северо-Осетинской АССР)	86738
Олёкминск	41138
Ольховка (Волгоградской)	84456
Омск*	381
Опочка	81138
Орджоникидзе*	867
Орджоникидзевская	87144
Ордынское (Новосибирской)	38359
Оржица	05357
Орёл	086
Орда	34258

Город, пункт	Код
Оренбург	353
Орехово-Зуево	241
Остров	81152
Островец (Гродненской)	01591
Островское	09438
Отрадный	84661
Оханск	34279
Очер	34278
Ошмяны	01593
Павлово (Горьковской)	83171
Павловск (Алтайского)	38511
Павловский Посад	243
Павлоградка (Омской)	38172
Пайде	01438
Палех	09334
Палласовка	84492
Палкино	81145
Панкрушиха	38510
Парабель	38252
Паркент	37172
Партизанское (Красноярского)	39140
Парфеньево	09440
Пенза*	841
Первомайск (Ворошиловградской)	06455
Первоуральск	34392
Перевальск	06441
Перемышль	08441
Перемышляны	03263
Переяславль-Залесский	08535

Город, пункт	Код
Переяслав-Хмельницкий	04467
Пестрецы	8430067
Первомайский (Тамбовской)	07548
Пермь*	342
Першотравневое	06297
Петриков	02350
Петрозаводск	814
Петропавловка (Бурятской АССР)	30134
Петропавловск	315
Петропавловск-Камчатский	415
Петушки	09243
Печора	82142
Пировское	39117
Пирятин	05358
Плавск	08752
Плюсса	81133
Подольск (Московской)	275
Покровск (Якутской АССР)	41144
Покровское (Ростовской)	86347
Полтава*	053
Поназырево	09448
Попасная	06474
Порхов	81134
Поспелиха	38556
Поставы	02155
Похвистнево	84656
Почеп	08345
Прейли	01353
Приаргунск	30243
Приволжск (Ивановской)	09339
Приютное	84736
Прокопьевск	38444
Промышленная (Кемеровской)	38442
Прохоровка	07242
Псков*	811
Пылва	01430
Пустомыты	03230
Пустошка	81142
Пушкинские Горы	81146
Пушкино (Азербайджанской ССР)	89259
Пушкино (Московской)	253
Пыталово	81147
Пярну	01444
Пятигорск	879
Радехов	03255
Раздольное (Крымской)	06553
Раквере	01432
Ракитное (Белгородской)	07245
Рапла	01448
Ревда (Свердловской)	34397
Ржев	082323
Резекне	01346
Решетиловка	05363
Рига*	013
Ровеньки (Белгородской)	07238

Город, пункт	Код
Ровеньки (Воорошиловградской)	06433
Ровно	036
Рогачев	02339
Родники	09336
Романовка (Саратовской)	74544
Романово	38561
Россоны	02159
Ростов (Ярославской)	08536
Ростов-на-Дону*	863
Ртищево	84540
Рубежное	06453
Рубцовск	38557
Рудный (Кустанайской)	31431
Рудня (Волгоградской)	84453
Русская Поляна	38156
Рыбная Слобода	8430061
Рязань	091
Сабирабад	89290
Савино	09356
Саки	06563
Салават	34763
Салдус	01338
Сальск	86372
Самарканд	366
Самбор	03236
Самойловка	74548
Саранск	834
Сарапул	34147
Саратов*	845
Саргатское	38178

Город, пункт	Код
Свердловск*	343
Свердловск (Ворошиловградской)	06434
Светлоград	86547
Свислочь	01513
Себеж	81140
Северодонецк (Ворошиловградской)	06452
Североуральск	34310
Селидово	0620371
Селты	34159
Семенов (Горьковский)	83162
Семеновка (Полтавской)	05341
Сенно	02135
Сергиевск	84655
Серебряные Пруды	267
Серов	34315
Силламяэ	01449
Симферополь*	065
Сколе	03251
Славгород (Алтайского)	38568
Славяносербск	06473
Славянск (Донецкой)	06262
Сланцы	81274
Слоним	01562
Слуцк	01795
Смела	04733
Смолевичи	01776
Смоленск	081
Смоленское (Алтайского)	38536

Город, пункт	Код
Сморгонь	01592
Снежное	06256
Советский (Крымской)	06551
Советское (Калмыцкой)	84735
Советское (Чечено-Ингушской АССР)	87135
Сокаль	03257
Сокол (Вологодской)	81733
Солдатский	37156
Солигалич	09436
Соликамск	34253
Солтон	38533
Сосновка (Тамбовской)	07532
Сосновоборск (Пензенской)	84168
Сосновый Бор (Ленинградской)	81269
С о ч и	862
Средняя Ахтуба	84479
Ставище	04464
Ставрополь*	865
Станично-Луганское	06472
Старая Майна	84230
Старая Полтавка	84493
Старобельск	06461
Старобешево	06217
Стародуб	08348
Староюрьево	07543
Старые Дороги	01792
Старый Оскол	07252
Старый Самбор	03238
Стаханов	06444
Степанакерт	892620
Степное	74566
Стерлибашево	34793
Стерлитамак	34711
Строитель	07244
Струги-Красные	81132
Стрый	03245
Ступино	264
Стучка	01351
Суворов	08763
Судиславль	09433
Сузун	38346
Суксун	34275
С у м ы	054
Сураж	08330
Сургут	34561
Суровикино	84473
Сурское	84242
Сусанино	09434
Сухобузимское	391019
Сухой Лог	34373
Сухуми*	881
Сыктывкар*	821
Сысерть	34399
Сюмси	34152
Сямжа	81752
Таврическое (Омской)	38151
Таганрог	86344
Талгар	32774
Талдом	220
Таллин*	014

Город, пункт	Код
Талси	01332
Тальменка	38591
Тальное	04731
Тамала	84169
Тамбов*	075
Тара	38171
Тарту	01434
Татарск	38364
Ташкент*	371
Тбилиси*	883
Тевриз	38154
Тейково	093043
Телави	88350
Тельманово	06299
Тереньга	84234
Термез*	376
Тернополь	035
Тетиев	04460
Тетюши (Татарской АССР)	8430073
Теплое	08755
Тобольск	34511
Тогучин	38340
Тойтепа	37176
Толочин	02136
Томск*	382
Топки	38454
Торжок	08251
Торез	06254
Тосно	81261
Тотьма	81739
Троицкое (Алтайского)	38534
Троицкое (Ворошиловградской)	06456
Троицкое (Калмыцкой АССР)	84742
Трускавец	03247
Туймазы	34712
Тукумс	01331
Тула*	087
Турка	03269
Тутаев	08533
Тында	41656
Тюкалинск	38176
Тюмень*	345
Убинское	38366
Ува	34130
Углич	08532
Ужгород	031
Ужур	39156
Узда	01718
Узловая	08731
Уинское	34259
Улан-Удэ*	301
Улеты	30238
Ульяновск*	842
Умань	04744
Унеча	08351
Урень	83154
Урус-Мартан	87145
Урюпинск	84442
Усвяты	81150
Усолье	34244
Усолье-Сибирское	39543
Устинов*	341
Усть-Донецкий	86351

Город, пункт	Код
Усть-Илимск	39535
Усть-Ишим	38150
Усть-Кишерть	34252
Усть-Кут	39565
Усть-Ордынский	39541
Усть-Тарка	38372
Устье	81753
Устюжна	81737
Уфа*	347
Ушачи	02158
Уяр	3914622
Фастов	04465
Федоровка (Башкирской АССР)	34746
Феодосия	06562
Фергана	373
Фролово	84465
Фрунзе	331
Фурманов (Ивановской)	09341
Хаапсалу	01447
Хабаровск	421
Хабары	38569
Хандыга	41153
Харабали	85118
Харовск	81732
Харцызск	06257
Харьков	057
Хачмас	89272
Хашури	88368
Хорол	05362
Христиновка	047452
Цалка	88363
Целинное (Алтайского)	38596
Целиноград*	317
Цесис	01341
Чайковский	34241
Чапаевск (Куйбышевской)	846392
Частоозерье	35230
Частые	34268
Чашники	02133
Чебоксары	835
Чекмагуш	34796
Челябинск	351
Червоноград	03249
Чердаклы	84231
Черемшан	84316
Черепаново	38345
Череповец	81736
Черкассы*	047
Черкесск	86530
Черлак	38153
Черненко	39153
Чернигов*	046
Чернобай	04739
Черновцы	037
Черногорск	39131
Черноморское	06558
Чернухи	05340
Чернушка	34261
Чернышковский	84474
Чернянка	07232
Чехов (Московской)	272
Чечерск	02332

Город, пункт	Код
Чигирин	047302
Чикола	86734
Чирчик	37171
Чистоозерное	38368
Чистополь (Татарской АССР)	84375
Чита*	302
Чишмы	34797
Чулым	38350
Чурапча	41151
Чусовой	34256
Чутово	05347
Шадринск	35253
Шали	87146
Шалинское (Красноярского)	39149
Шаран	34769
Шаркан	34136
Шарковщина	02154
Шарья	09449
Шатура	245
Шахтерск (Донецкой)	06255
Шахты (Ростовской)	86362
Шебекино (Белгородской)	07248
Шексна	81751
Шелехов	39510
Шелковская	87136
Шемышейка	84159
Шербакуль	38177
Шишаки	05352
Шпаковское	86553
Шпола	04741
Шумилино	02130
Шумиха (Курганской)	35245
Шушенское	39139
Шуя (Ивановской)	09351
Щекино	08751
Щелково	256
Щучин (Гродненской)	01514
Элекросталь	257
Элиста*	847
Эльхотово	86735
Эльгельс	74511
Ытык-Кюель	41152
Южа	09347
Южно-Сахалинск	424
Юкаменское	34161
Юрга	38451
Юргамыш	35248
Юхнов	08436
Яворов	03259
Якутск*	411
Якшур-Бодья	34162
Ялта	060
Ялуторовск	34535
Янаул	347060
Янгиюль	37160
Яр	34157
Ярославль*	085
Ясиноватая	06236
Ясногорск	08766
Яшкино	38455
Яшкуль	84746
Яя	38441

АВТОМАТИЧЕСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ СВЯЗЬ

Автоматическая международная телефонная связь действует между Москвой и городами НРБ, ВНР, ГДР, Республики Куба, МНР, ПНР, ЧССР, СФРЮ. Международной связью могут пользоваться абоненты всех московских АТС кроме станций 136, 139, 150, 155, 159, 184, 185, 204, 220, 221, 224, 225, 228, 231, 232, 241, 246, 251, 255, 262, 263, 266, 272, 293, 296, 297, 436, 449, 553, 558, 561, 582, 592.

Чтобы быстрее установить соединение, рекомендуем предварительно выписать цифры в нужном порядке, так как пауза при наборе не должна превышать 5 секунд.

Для вызова абонента по автоматической международной телефонной связи необходимо:

набрать цифру 8;
дождаться гудка;
набрать цифры 10;
набрать код страны;
набрать код города;
набрать номер телефона вызываемого абонента.

Город, пункт	Код	Город, пункт	Код
Народная Республика Болгария (код страны 359)			
София	2	Перник	76
Благоевград	73	Плевен	64
Бургас	56	Пловдив	32
Варна	52	Разград	84
Велико-Тырново	62	Русе	82
Видин	94	Силистра	86
Враца	92	Сливен	44
Габрово	66	Смолян	301
Кырджали	361	Стара-Загора	42
Кюстендил	78	Толбухин	58
Ловеч	68	Тырговиште	601
Михайловград	96	Хасково	38
Пазарджик	34	Шумен	54
		Ямбол	46
Венгерская Народная Республика (код страны 36)			
Будапешт	1	Дьер	96
Дебрецен	52	Залаэгерсег	93
Дунауйварош	25	Капошвар	82

Город, пункт	Код	Город, пункт	Код
Комло	72	Сегед	62
Мишкольц	46	Сольнок	56
Ньиредьхаза	42	Татабанья	34
Печ	72	Шальготарьян	32

Германская Демократическая Республика (код страны 37)

Берлин	2	Карл-Маркс-Штадт	71
Айзенах	623	Котбус	59
Веймар	621	Лейпциг	41
Висмар	824	Магдебург	91
Галле	46	Потсдам	33
Гера	70	Росток	81
Гота	622	Франкфурт-на-Одере	30
Дессау	452	Шверин	81
Дрезден	51	Эрфурт	61
Йена	78		

Республика Куба (код страны 53)

Гавана	7

Монгольская Народная Республика (код страны 976)

Соединение с Улан-Батором устанавливается набором кода страны.

Польская Народная Республика (код страны 48)

Варшава	22	Лодзь	42
Белосток	85	Люблин	81
Быдгощ	52	Ополе	77
Вроцлав	71	Познань	61
Гданьск	58	Радом	48
Гдыня	98	Сопот	98
Катовице	32	Щецин	95
Краков	12		

Город, пункт	Код	Город, пункт	Код

Чехословацкая Социалистическая Республика (код страны 42)

Прага	2	Либерец	48
Братислава	7	Нитра	87
Брно	5	Оломоуц	68
Готвальдов	67	Острава	69
Градец-Кралове	49	Пардубице	40
Жилина	89	Попрад	92
Йиглава	66	Пльзень	19
Карлови-Вари	17	Прешов	91
Кошице	95	Усти-над-Лабем	47

Социалистическая Федеративная Республика Югославия (код страны 38)

Белград	11	Нови-Сад	21
Дубровник	50	Приштина	38
Загреб	41	Пула	52
Крань	64	Риека	51
Лесковац	16	Сараево	71
Любляна	61	Скопье	91
Мостар	88	Сплит	58
Ниш	18	Титоград	81

Если в течение 40 секунд соединение не устанавливается, положите трубку, а затем повторите набор.

Заявки на проверку автоматической международной связи принимают по телефону 8-198 (после набора цифры 8 следует дождаться гудка и лишь затем продолжить набор).

РАЗГОВОР ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОМУ ЗАКАЗУ

Если по какой-либо причине вы не можете воспользоваться автоматической междугородной или международной телефонной связью, ваш заказ на разговор выполнит телефонистка. Для этого надо набрать номер телефона заказной службы.

Примечание. При выходе на заказные и справочные службы после набора цифры 8 обязательно следует дождаться непрерывного гудка и лишь затем продолжить набор.

Вниманию абонентов, проживающих в гостиницах: заказы на междугородные телефонные разговоры принимает специальная служба, номера телефонов которой вы узнаете из проспекта гостиницы или у администратора.

При заказе с уведомлением о предстоящем разговоре назовите почтовый адрес и обязательно индекс предприятия связи вызываемого абонента.

Ниже приводятся индексы телефонов заказных и справочных служб междугородной и международной связи.

8-12. Московская обл.

8-13. Азербайджанская ССР; Актюбинская обл.; Алтайский край; Амурская обл.; Армянская ССР; Башкирская АССР; Белгородская обл.; Дагестанская АССР; Джезказганская обл.; Иркутская обл.; Кабардино-Балкарская АССР; Бурятская АССР; Владимирская обл.; Воронежская обл.; Грузинская ССР; Курганская обл.; Курская обл.; Кустанайская обл.; Липецкая обл.; Магаданская обл.; Марийская АССР; Калмыцкая АССР; Камчатская обл.; Карагандинская обл.; Кемеровская обл.; Кировская обл.; Кокчетавская обл.; Коми АССР; Краснодарский край; Красноярский край; Северо-Казахстанская обл.; Северо-Осетинская АССР; Ставропольский край; Тамбовская обл.; Томская обл.; Тувинская АССР; Ульяновская обл.; Мордовская АССР; Новосибирская обл.; Омская обл.; Оренбургская обл.; Павлодарская обл.; Приморский край; Ростовская обл.; Рязанская обл.; Сахалинская обл.; Хабаровский край; Целиноградская обл.; Челябинская обл.; Чечено-Ингушская АССР; Читинская обл.; Чувашская АССР; Якутская АССР.

8-14. Ивановская обл.; Волгоградская обл.; Горьковская обл.; Ленинградская обл.; Киевская обл.; Костромская обл.; Куйбышевская обл.; Пензенская обл.; Пермская обл.; Харьковская обл.

8-15. Архангельская обл.; Астраханская обл.; Казахская ССР (кроме Актюбинской, Джезказганской, Карагандинской, Кокчетавской, Кустанайской, Павлодарской, Северо-Казахстанской, Целиноградской обл.); Брянская обл.; Вологодская обл.; Калининская обл.; Калужская обл.; Карельская АССР; Киргизская ССР; Крымская обл.; Свердловская обл.; Таджикская ССР; Татарская АССР; Тульская обл.; Туркменская ССР; Тюменская обл.; Узбекская ССР; Мурманская обл.; Новгородская обл.; Орловская обл.; Псковская обл.; Саратовская обл.; Удмуртская АССР; Ярославская обл.

8-18. Латвийская ССР; Белорусская ССР; Литовская ССР; Калининградская обл.; Смоленская обл.; Молдавская ССР; Украинская ССР (кроме Крымской, Киевской, Харьковской обл.); Эстонская ССР.

Международные разговоры заказывайте по телефону 8-194. Телефон для справок по принятым заказам 8-190.

Напоминаем, как правильно сделать заказ на междугородный разговор. Наберите номер телефона стола заказов соответствующего направления. При ответе телефонистки четко сообщите:

название вызываемого города или населенного пункта (с указанием области), желаемый час предоставления разговора;

вид оплаты (в кредит, по талону); при оплате по талону сообщите его номер, дату и место приобретения;

номер телефона в вызываемом городе или полный адрес (при заказах с уведомлением) с обязательным указанием индекса почтового отделения, обслуживающего абонента;

свой номер телефона и фамилию.

Удобнее всего заказать междугородный разговор в период наименьшей нагрузки на заказные службы: с 12 до 16 час. в рабочие дни недели.

Справки об очередности предоставления разговора следует наводить не ранее чем через 40 мин. после приема вашего заказа или назначенного времени разговора. Телефон для справок — тот же, по которому принят заказ.

До предоставления разговора абонент может внести в заказ следующие изменения: отказаться от заказанного разговора; перенести его на другое время; изменить номер телефона вызываемого абонента; перевести заказ с обыкновенного тарифа на срочный и наоборот.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

Вызов к телефону определенного лица; уведомление по адресу вызываемого лица о том, что он приглашается для разговора на переговорный пункт или к телефону, номер которого указан вызывающим абонентом; наведение справки о номере телефона абонента другого города. За все дополнительные услуги взимается плата в размере стоимости 1 минуты разговора по тарифу, по которому заказан разговор.

Оглавление

Предисловие 3

Глава 1. **Телефон и деловое общение**

Телефон вчера и сегодня 10
Деловые разговоры и телефон 15
Учиться говорить по телефону 22
Как телефонная связь «подстраивается» к современным требованиям 27

Глава 2. **Вы решили позвонить**

Как узнать номер абонента? 42
Когда набирать номер? 46
Как набирать номер? 50
Умеете ли вы дозваниваться? 51
Первые слова в микрофон 55

Глава 3. **Вам звонят**

Снимать ли трубку? 58
Кому снимать трубку? 60
Когда снимать трубку? 64
Как снимать трубку? 65
Первое слово 66
К телефону просят коллегу 69

Глава 4. **А теперь — разговор**

Содержательность разговора 78
Специфика телефонного общения 80
Слова прощальные 88
Предпочтение — телефону или человеку? 90

Глава 5. **Секретарь и телефон**

Телефон на столе секретаря 96
Телефон, руководитель, секретарь 102
Деловые и личные качества секретаря 113

Глава 6. Используем телефон на 100 процентов

Наш друг таксофон 120
К вашим услугам междугородная связь 128
Служба «Сервис» 134
Служебные дела — по домашнему телефону, и домашние — по служебному 151
Приложение 158
Куда звонить в экстренных и необходимых случаях . . . 159
О правилах пользования городской и сельской телефонной связью 160
Справочная служба телефонной сети 168
Если возник вопрос 169
Если необходимо обратиться к руководству 171
При повреждении телефона 172
Если вас беспокоят посторонние звонки 178
Об охране сооружений связи 179
Междугородная телефонная связь 182

Научно-популярное издание

БОРИС НИКОЛАЕВИЧ ВОЛГИН,
ЕЛЕНА ЕВГЕНЬЕВНА ПОЛЯНСКАЯ

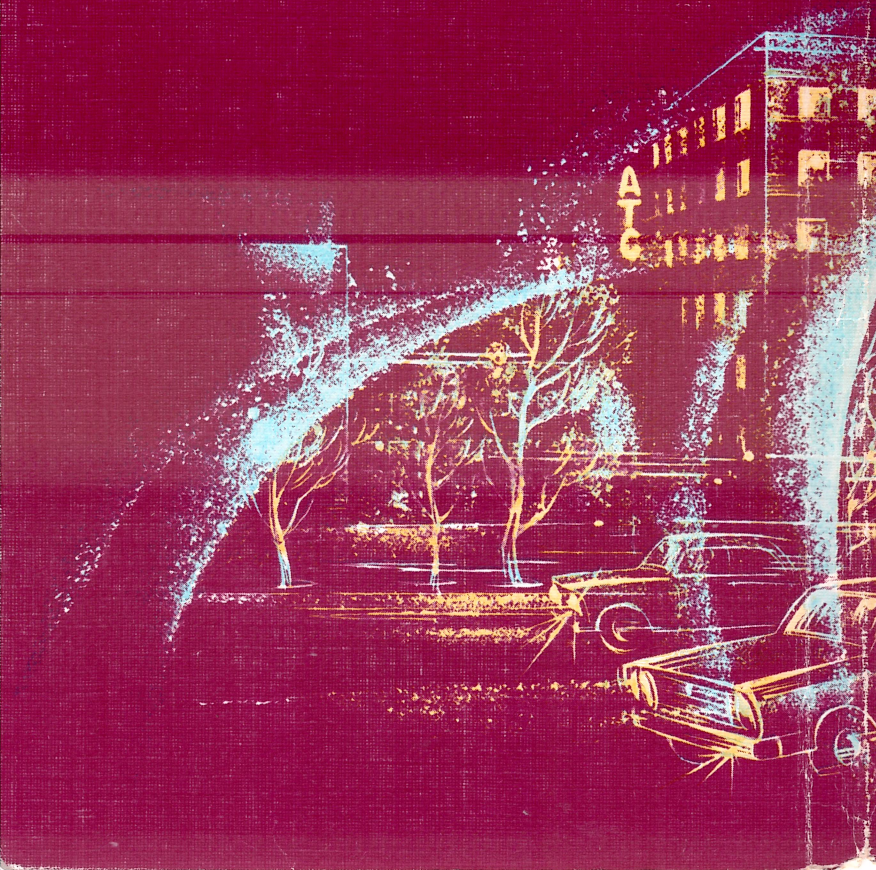
ДЕЛОВОЙ ТЕЛЕФОН

Заведующий редакцией *В. Н. Вяльцев*
Редактор *Н. Я. Липкина*
Художественный редактор *Р. А. Клочков*
Художник *В. А. Былинкин*
Технический редактор *Л. А. Горшкова*
Корректор *Т. В. Дземидович*

ИБ № 1157

Сдано в набор 8.05.86. Подписано в печать 22.01.87. Т04018. Формат 70×100/32. Бумага офс. № 2. Гарнитура Таймс. Печать офсетная. Усл. печ. л. 8,45. Усл. кр.-отт. 13,975. Уч.-изд. л. 9,35. Тираж 100 000 экз. Изд. № 21094. Зак. № 554. Цена 40 к. Издательство «Радио и связь». 101000 Москва, Почтамт, а/я 693

Можайский полиграфкомбинат Союзполиграфпрома при Государственном комитете СССР по делам издательств, полиграфии и книжной торговли. Можайск, 143200, ул. Мира, 93

40 к.

«Радио и связь»